

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLMOUCI
FAKULTA TĚLESNÉ KULTURY

Plavání kojenců a batolat ve vybraném plaveckém centru
Bakalářská práce

Autor: Jana Marečková, Rekreologie
Vedoucí práce: RNDr. Jiří Kratochvíl
Olomouc 2010

Jméno a příjmení autora: Jana Marečková

Název bakalářské práce: Plavání kojenců a batolat ve vybraném plaveckém centru

Pracoviště: Katedra rekreologie

Vedoucí diplomové práce: RNDr. Jiří Kratochvíl

Rok obhajoby diplomové práce: 2010

Abstrakt:

Bakalářská práce se zabývá problematikou plavání kojenců a batolat. Jejím hlavním cílem je vymezit pojmy a další teoretické podklady této problematiky nezbytné k dotazníkovému šetření. V práci zjišťujeme množství a kvalitu poskytovaných služeb Aqua clubu Orca v Jihlavě. Dále mne zajímá spokojenost zákazníka s nabízenými službami. Nejprve se věnuji obecnou charakteristikou a významem plavání kojenců a batolat. Poté se v práci věnuji Aqua clubu Orca v Jihlavě, kde zahrnuji veškeré služby, které klub nabízí rodičům s dětmi v Jihlavě a v širokém okolí. Na základě vlastního pozorování, cenných rad poskytnuté odborníky pracující v této oblasti a na základě vyplněných dotazníků a rozhovorů jsou v práci vystihnuty silné a slabé stránky centra.

Klíčová slova:

Aqua club Orca, s.r.o.

plavání kojenců a batolat

voda

služby

Souhlasím s půjčováním diplomové práce v rámci knihovních služeb.

Autor's first name and surname: Jana Marečková

Title of the thesis: Baby Swimming in Selected Swimming Center

Department: Department of Recreationology

Supervisor: RNDr. Jiří Kratochvíl

The year of presentation: 2010

Abstract:

The bachelor thesis deals with the baby swimming. Its main objective is to define concepts and a new theoretical background of this issue, which is needed to questionnaire investigation. We are searching the quantity and quality of services provided by Orca Aqua Club in Jihlava. Furthermore in this work. I am interested in a customer satisfaction with the offered services. Firstly I determine its general characteristics and importance of baby swimming. Secondly I devote Aqua Club Orca in Jihlava, where all offered services with the inclusion of parents with their children in Jihlava and a wide area.

On my own observations, valuable advice based on provided informations by experts working in this field and informations based on questionnaires and interview we capture strengths and weaknesses of the centre.

Key words:

Aqua club Orca s.r.o.

baby swimming

water

services

I agree this diploma work to be lent within the library service.

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci zpracovala samostatně pod vedením RNDr. Jiřího Kratochvíla a uvedla jsem všechny použité literární a odborné zdroje a dodržovala zásady vědecké etiky.

V Olomouci dne:

.....

Děkuji RNDr. Jířimu Kratochvílovi a Mgr. Haně Lexové za pomoc a cenné rady, které mi poskytli při zpracování bakalářské práce.

OBSAH

1 ÚVOD	8
2.1 CHARAKTERISTIKA PLAVÁNÍ KOJENCŮ A BATOLAT	10
2.1.1 Vymezení pojmu “plavání kojenců a batolat”	10
2.1.2 Historie	11
2.1.3 Vývoj plavání dětí v České Republice	12
2.1.4 Vliv pohybové aktivity na vývoj dítěte	13
2.1.5 Význam plavání.....	15
2.1.6 Plavání kojenců a batolat v oblasti životního stylu	16
2.2 PROVOZOVÁNÍ A HYGIENICKÉ ASPEKTY CENTER PLAVÁNÍ KOJENCŮ A BATOLAT	17
2.2.1 Zdravotní aspekty	17
2.2.2 Výběr vhodných prostor a hygienické požadavky pro pořádání plavání kojenců a batolat	18
1) Věk dítěte 3 - 6 měsíců:	18
2) Věk dítěte 6 - 12 měsíců:	18
3) Věk dítěte nad 12 měsíců (do 3 let):	20
2.2.3 Požadavky na související prostory	20
2.2.4 Povinná vybavenost.....	21
2.2.4 Doplnková vybavenost.....	22
2.2.5 Kontrola jakosti vody v bazénu.....	22
2.3 ORGANIZAČNÍ PŘEDPOKLADY PRO POŘÁDÁNÍ KURZU.....	23
2.3.1 Pro chod centra je nutné zaměstnat následující personál:	23
2.3.1.1 Organizační pracovník	23
2.3.1.2 Administrativní pracovník.....	23
2.3.1.3 Instruktor plavání	24
2.3.2 Zásady před zahájením „plavání“ kojenců a batolat	24
2.4 ZAJIŠŤOVÁNÍ KVALITY SLUŽEB	25
3 CÍLE A ÚKOLY PRÁCE.....	26
3.1 CÍLE	26
3.1.1 Dílčí cíle	26
3.1.2 Úkoly.....	26
4 METODIKA	27

4.1 Metody	27
4.2 Techniky.....	27
5 VÝSLEDKY.....	29
5.1 Aqua club Orca v Jihlavě	29
5.1.1 Personální zajištění klubu.....	30
5.1.2 Služby.....	32
5.2 Dotazníkové šetření spokojenosti zákazníků klubu	36
5.3 SWOT analýza plaveckého klubu Orca	47
5.4 Návrh na posílení spokojenosti klientů	48
6 ZÁVĚR.....	49
7 SOUHRN.....	50
8 SUMMARY.....	51
9 REFERENČNÍ SEZNAM	52
10 PŘÍLOHY	53
Příloha č. 1. NÁVŠTĚVNÍ ŘÁD BAZÉNU	53
Příloha č. 2. MAPA KLUBU	56
Příloha č. 3. PŘIHLÁŠKA	57
Příloha č. 4. DOTAZNÍK.....	58
Příloha č. 5. CENÍK SLUŽEB	62

1 ÚVOD

Pobyt ve vodě je přirozenou a nedílnou součástí každého člověka v jeho životě od nejtělejšího věku. Již v prenatálním vývoji dítě provází pohybová aktivita a poprvé se setkává s plodovou vodou kolem 4-5 týdne těhotenství v maternině bříska. Po narození je mu ve vodě příjemně, proto se novorozeně za naší pomoci a dodržování určitých podmínek do vodního prostředí bude chtít vracet.

Bakalářská práce je zaměřena na problematiku plavání kojenců a batolat. Zajímalo mě, jaké možnosti využití specializovaného plavání mají mladé maminky s jejich nejmenšími v okolí Jihlavy a jak jsou se službami v daném centru spokojené.

Probouzet správné pohybové návyky je důležité od útlého věku. Podle Miklánkové (2007) je plavání jedna z nejučinnějších pohybových aktivit z hlediska významu pro fyzický rozvoj, zachování a upevňování zdraví, formování pozitivních charakterových vlastností i jako prevence ztráty života.

Plavání kojenců a batolat je jedna z prvních možných organizovaných pohybových aktivit, které se nabízí pro nejmladší děti. Pro kojence je také důležité, aby bylo v prvních měsících v neustálém kontaktu se svou matkou či jinou osobou. Vztah mezi dítětem a jiným člověkem se prohlubuje díky času tráveném aktivně.

Hoch (1980), Čechovská (2007), Miklánková (2007) a další, zmiňují, že nejdůležitější je, aby pobyt ve vodě byl pro dítě příjemný, zábavný a nepřinášel nepříjemné zážitky. Negativní postoje k pobytu ve vodě si dítě může vybudovat při nesprávném zacházení rodičů či instruktorů, při nesprávné znalosti metodiky plavání nebo špatně zvolené teplotě vody. Všem těmto negativním zážitkům, které dítě může ovlivnit do budoucna, je třeba se vyhnout. Proto je důležité vybrat vhodné zázemí v podobě specializovaných klubů. Neméně důležitá je odbornost vedení, ze strany zkušeného instruktora, který rodičům poskytne cenné informace a rady.

Dnes existuje již mnoho plaveckých klubů či kurzů pro rodiče a děti, které si mohou konkurovat. Proto je důležité vyžadovat vysokou odbornost instruktorů, nároky na provoz plaveckých prostorů, hygienu, výběr pomůcek aj. Rodiče by neměli opomenout a podcenit první krok při výběru správného centra splňující všechny výše zmiňované požadavky a předpisy. Spokojenost klientů by měla být na prvním místě každého provozovatele klubu.

Tato práce by měla být přínosem a inspirací pro ty, kteří zodpovědně a aktivně přistupují k výchově dětí a zároveň by měla obohatit ty, kteří se plaváním kojenců a batolat chtějí věnovat profesionálně. Tato problematika mě oslovila po osobním zážitku a účasti

s rodinnými příslušníky v několika centrech. Ráda bych se také stala instruktorkou plavání kojenců a batolat s vědomím, že tyto aktivity se můžou nadále rozvíjet a program center obohatit o další zájmové činnosti. Práce se bude věnovat stručnou historií a vývojem plavání kojenců a batolat u nás, problematice provozu plaveckého centra a zároveň zpracování zpětné vazby návštěvníků plaveckého klubu. Na základě zjištěných informací v podobě dotazníku bych chtěla zjistit, zda konkrétní centrum splňuje očekávání svých klientů a popřípadě upozornit na zjištěné nedostatky a tím vyhovět potřebám jeho zákazníků.

2 PŘEHLED POZNATKŮ

2.1 CHARAKTERISTIKA PLAVÁNÍ KOJENCŮ A BATOLAT

2.1.1 Vymezení pojmu „plavání kojenců a batolat“

Dnes již existuje mnoho organizovaných kurzů zabývajících se plaváním kojenců a batolat. Tyto aktivity jsou v praxi zažité pod názvem „kojenecké plavání“, „předplavecký výcvik“ nebo „přípravný výcvik“.

Čechovská (2007) upozorňuje, že pojem „plavání kojenců a batolat“ pro pohybové aktivity nejmenších dětí ve vodě není vyhovující. Charakter a význam činností, které naplňují „kojenecké plavání“ není v tom naučit dítě plaveckým dovednostem, ale naučit ho dýchání do vody, orientaci pod hladinou, pádům, seskokům a splývajícím polohám.

Podle Miklánkové (2007) cílem této pohybové aktivity je především zprostředkování možnosti všestranné adaptace na vodní prostředí, odstranění strachu a zábran a zamezení vytvoření si negativního vztahu v pohybu ve vodním prostředí.

V zahraniční literatuře se touto problematikou zabývala Ahrendt, L. C. (2001), která ve své disertační práci definovala tuto aktivitu takto: „Plaváním kojence se rozumí pohyb kojence (ve věku od šesti týdnů do jednoho roku) ve vodě za asistence rodiče.

Pojem plavání kojenců je také vymezen výrazem amerického původu „Baby swimming“, který však nerozlišuje věkové rozdělení a zahrnuje jak miminko, tak batole nebo dítě předškolního věku.“

Plavání kojenců a batolat je fází přípravnou, která je spojena s úplnými počátky senzomotorického učení. Děti by hlavně měly přivyknout vodním radovánkám, aby jim nevadilo mokro v uších, očích a nose. Učit se uvědoměle sportovně technické plavecké pohyby je dítě schopné až od tří let, kdy dosáhne dostatečné kognitivní, tělesné a motorické zralosti.

Dítě zdokonaluje tyto dovednosti:

- plavecké dýchání,
- splývání,
- potopení, zanoření, orientaci pod hladinou,
- pády a skoky do vody,
- záběrové dovednosti, rozvoj pocitu vody (vnímání odporu a vztlaku vody, vnímání rytmu pohybu...).

2.1.2 Historie

„Plavání“ dětí sahá daleko do minulosti. Jeho podoba se však v průběhu staletí měnila. První zmínky jsou doloženy v knihách starých několik set let, kde se můžeme dočíst, že cestovatelé v tropických zemích viděli, jak domorodé maminky berou své nově narozené děti a koupou je v lagunách nebo říčkách, pouštějí je a potápějí pod vodu.

Další důkazy jsou zaznamenány na vázách i dalších nádobách a na různých soškách ze starého Egypta, které zobrazují plovoucího člověka. Nejsou dokonce výjimkou ani plovoucí ženy s dětmi. Kresby byly také objeveny v „jeskyni plavci“ blízko Wadi Sora v jihozápadní části Egypta. Na některých papyrusech bývá dokonce zmínka o učitelích plavání, kterého si najímali nejhrůznější faraóni, aby tomuto způsobu pohybu učil jejich děti. (Podle www.vitalia.cz)

Pomineme-li ojedinělé zmínky z historických pramenů, které mají senzační až bulvární ráz, pak vývoj zájmu o chování dítěte ve vodě můžeme ještě v první polovině 20. století spojovat pouze s jednotlivými experimentátory a ojedinělými pokusy. Zvýšený rodičovský i odborný zájem o plavání s nejmenšími dětmi se výrazněji projevil až ve druhé polovině 20. století, a to jak v Evropě, tak i v USA, Japonsku a Austrálii. (Čechovská, 2002,13).

Velký zájem o plavání kojenců vzrostl po roce 1967 v Německu. Za průkopnici byla považována Liselott Diemová, která zavedla projekt zabývající se plaváním kojenců na Německé sportovní škole v Kolíně.

Od 90. let se nároky na centra zvyšují jak ze strany rodičů tak také legislativně. I konkurenční prostředí klubů vzrůstá geometrickou řadou. Vybavenost center je stále vyšší a kvalitnější. Díky konkurenci na trhu je v dnešní době stěžejní jakou pestrost a kvalitu služeb centra nabízí a jakou formu propagace volí.

2.1.3 Vývoj plavání dětí v České Republice

Počátky plavání kojenců a batolat u nás jsou spojovány především se jmény doc. Jaroslava Kocha a doc. Miroslava Hocha, kteří se zasloužili o velký rozvoj plavání dětí. Doc. Koch se zabýval pohybovou výchovou kojence a batolete a zdůrazňoval správné podněcování dítěte pro jeho přirozený a správný rozvoj. Spolu s dalšími odborníky z Katedry plavání, FTVS v Praze se věnoval výzkumu ontogeneze lidské motoriky a sledoval tzv. postnatální plavecký reflex a možnosti dalšího rozvoje.

Velký přínos k problematice raného plavání měl doc. Hoch, který se věnoval dlouhodobému výzkumu prvotní motoriky ve vodě od prvních dnů života do věku pěti let. Při svých výzkumech zároveň položil základy metodických řad cviků, které se s dětmi ve vodě provádějí. Na práci doc. Hocha navázala jeho snacha Dr. Jana Hochová, která se stala pedagožkou na téže katedře jako její tchán a rozvíjela unikátní metodu dále. Po roce 1989 založila Dr. Hochová živnost a začala plavání nabízet jako placenou službu v klubu, kterému začala říkat Baby Club Juklík.

Koncem 80. let vzrostl velký zájem o plavání s dětmi ze strany rodičů. Na přelomu 80. a 90. let vznikly první dva organizované baby kluby. V Praze jim byl již výše zmíněný klub Juklík. V Třinci vznikl klub Kenny, jehož zakladatelkou byla Eva Kiedroňová. Po roce 1989 se tyto dva kluby začaly věnovat také vzdělávacím činnostem a přípravou nových instruktorů plavání. Od té doby vzrostl velký počet pracovišť se stejným zaměřením.

V roce 1996 především iniciativou osobností reprezentujících současnost „kojeneckého plavání“, paní dr. J. Hochové (Baby club Juklík) a paní E. Kiedroňové (baby kluby Kenny), vznikla jako občanské sdružení Aliance přátel plavání kojenců a malých dětí. (Čechovská, 2002, 19).

2.1.4 Vliv pohybové aktivity na vývoj dítěte

S pohybem se dítě setkává již v prvním trimestru nitroděložního života. Počátkem třetího měsíce se dítě spontánně hýbe a kopíruje pohyby své matky. Dále pohybuje rukama i nohama, otáčí hlavu, vraští čelo, otvírá a zavírá oči i ústa, zívá, škytá a brzy se objevují náznaky úchopových pohybů.

Prvním důležitým faktorem, který podněcuje vývoj a pohybovou aktivitu dítěte po narození je cílený a uvědomělý postoj rodičů. Dítě si utváří silné pouto k osobě, která mu zajišťuje jeho základní životní potřeby (krmí ho, přebaluje ho, ukládá k spánku atd.). Bývá to většinou matka. Ještě silnějším poutem je dítě vázáno k tomu, kdo uspokojuje jeho potřeby psychické a pohybové, kdo si s ním hraje, kdo jej zajímavě zaměstnává a seznamuje se světem.

O vzájemné interakci matka – dítě se ve své dizertační práci zmiňuje (Ahrend, 2001), kde poukazuje na to, že tělesná blízkost je významná pro dobrý zdravotní stav dítěte. Je-li vztah mezi matkou a dítětem narušován, vznikají u dítěte počátky vývojových poruch především v kognitivní (poznávací) a sociálně emocionální oblasti. Dítě si silně uvědomuje, že někomu patří, nejen když vedle něho pobývá, ale když se může aktivně podílet na jeho činnostech a společně s ním sdílet jeho radosti.

Základní reakcí, kterou musíme u novorozence a kojence vyvolávat je pohyb, a to pohyb aktivní. Je třeba si uvědomit, že spontánní aktivita v prvních týdnech života je hlavním prostředkem, jímž dítě začíná navazovat kontakt se světem, seznamuje se svým tělem a učí se jej ovládat. Aktivačním prostředkem je vyvolávání různých reakcí, např. svlečení dítěte do naha, ponoření dítěte do teplé vody, ukázání pestré hračky a podobně. Dítě na tyto podněty reaguje rozmanitými pohyby různých částí těla nebo celým tělem, např. kope nohama, mává pažemi apod. (Koch, 1986, 11-22).

Helus (2007) zmiňuje to, že časné navození intenzivního dynamického vztahu matka-dítě je mocným podnětem pro vývoj vnímavosti matky pro potřeby dítěte. Zvýšená vnímavost matky má pak tendenci přetrvávat v počáteční fázi mateřství, působí jako východisko pro optimální stimulaci vývoje psychiky dítěte v prvních měsících a letech jeho života a zároveň je výrazným činitelem pro atmosféru rodinného soužití.

POHYB

- Působí na rozvoj tělesných orgánů a funkční systém celého těla.
- Rozvíjí celý pohybový systém.
- Stimuluje nervový systém.
- Umožňuje seberealizaci a pomáhá rozvíjet povahové vlastnosti.
- Rozvoj pohybu souvisí s rozvíjením rozumových schopností a s rozvojem smyslových orgánů.
- Pomocí pohybových aktivit dochází k uvolňování napětí a vyjadřování emocí.

Vztah k pohybu je spontánním lidským projevem. Charakter různých činností ovlivňuje zdraví člověka. Proto rozvíjení pohybových aktivit při výchově novorozence by v rodině nemělo být živelné, ale záměrné, např. v zájmových spolcích nebo sportovních klubech a centrech. Rodiče vůči dětem mají základní povinnost – starost o zdravý růst a vývoj dítěte. V dnešní době existuje již mnoho možností, jak se rodiče mohou zapojit do aktivního způsobu výchovy svých dětí, neboť výběr center je již dostupný široké veřejnosti.

Dítě má být správně aktivizováno. Proto je třeba dítě zapojovat do společných činností v běžném životě. Vhodné jsou jakékoliv pohybové aktivity a činnosti ve volném čase, které zvyšují celkovou zdatnost dítěte a rozvíjí pohybové schopnosti. Plavání je jedna z prvních možných aktivit dítěte, která rozvíjí vývoj jednotlivých částí těla, stav a funkce orgánů, smyslů a působí také jako socializační prvek. Pohyb v raném dětství je významný pro celou rodinu. Maminky si také dokážou touto aktivitou příjemně odpočinout a vnímat radost jejich dětí.

2.1.5 Význam plavání

- Plavání zásobuje dítě dostatkem podnětů zajišťujících rozvoj fyzických i psychických funkcí
- Dítě začne pociťovat tělesný pohyb jako nepostradatelnou součást zdravého vývoje organismu.
- Děti, které plavou a otužují se, jsou méně náchylné k nemocem.
- Přiměřenou námahou je příznivě ovlivňován srdeční cévní systém.
- Správná technika dýchání při plavání zajišťuje dostatečnou výměnu kyslíku i v okrajových částech plic a následkem je zvýšení kapacity plic, pružnosti a rozpínavosti hrudního koše.
- Plavání zlepšuje střevní peristaltiku.
- Pohyb ve vodě napomáhá vyrovnávat nedostatky vady držení těla.
- Pobyt ve vodě příjemně unavuje a podporuje chuť k jídlu.
- Návštěvou kurzů plavání dochází u spousty dětí k prvnímu navazování sociálních kontaktů se svými stejně starými vrstevníky
- Prohlubuje se vztah matka (otec) dítě.
- Plavání dětí s rodiči působí jako socializační prvek pro matky na mateřské, které se tak dostávají do skupiny matek se stejnými zájmy a problémy.
- Po seznámení s vodou v brzkém věku se zmenšuje riziko utonutí. Děti dříve poznají vliv vody, získají pro ni cit a celkově zesílí. Je tedy předpoklad, že se naučí dříve a lépe plavat.

2.1.6 Plavání kojenců a batolat v oblasti životního stylu

V dnešní době s rozvojem velkého množství volnočasových aktivit a bohatého využití volného času, stále více roste poptávka po aktivitách všech věkových skupin. Rodiče mají zájem o to, aby jejich děti trávili jejich čas smysluplně, aktivně a rozvíjeli své pohybové schopnosti. Především rodiče na mateřských dovolených, kdy jsou v úzkém kontaktu se svými dětmi, mají zájem vyplnit svůj volný čas aktivně a být v blízkosti s jejich nejmenšími. Plavání kojenců a batolat je právě jednou z aktivit, které vzrostly na popularitě. O významu dnes není nutné polemizovat a díky vysoké informovanosti stále roste zájem o tuto činnost. Jak jsem již zmínila výše, plavání prošlo svým vývojem a na základě velkého zájmů vzrůstá také velký počet klubů tohoto zaměření.

Pravidelný pohyb ve vodě spojený s cvičením otužováním, se začleňuje do dětského myšlení jako návyk, a tím mnohdy prospěšně ovlivňuje životní styl.

Životní styl definuje Junger & Kasa (in Hodaň, Dohnal 2005, 77), kteří považují životní styl za „*souhru životních činností, prostřednictvím kterých lidé reprodukuji svoji existenci, uspokojují a rozvíjejí svoje potřeby, vstupují do konkrétních ekonomických a sociálních vztahů, zaměřují se na určité cílové hodnoty, při dodržování základních norem*“.

Skrze hru děti mohou poznávat různé životní situace a mohou se ve hře naučit řešit je. Děti při hře zakoušejí rozvoj svých tvořivých sil a proměnu svých nápadů. Tato zkušenost je pro ně přínosná i pro budoucí život. Vidíme, že hra má kladný význam pro různé oblasti lidského života. Je na rodičích a vychovatelích, aby dokázali tuto zábavnou činnost využít ku prospěchu dětí.

Hra má nezastupitelnou funkci ve vývoji dítěte. Je však také důležitou součástí rodičovství. Jak ukazují současné výzkumy, hra s dítětem dává rodičům jedinečnou příležitost vytvářet si s ním společný svět, rozvíjet jeho důvěru v sebe sama, k rodičům a k okolnímu světu. Hra tak příznivě působí nejen na vývoj v oblasti rozumové, ale i v oblasti citové a sociální. Rodiče by jí tedy měli věnovat velkou pozornost již od narození svého potomka a dále ji rozvíjet s přibývajícím týdnem a měsíci života. (<http://www.vitalia.cz>).

2.2 PROVOZOVÁNÍ A HYGIENICKÉ ASPEKTY CENTER PLAVÁNÍ KOJENCŮ A BATOLAT

Každý organizátor pořádající plavání kojenců a batolat musí respektovat a dodržovat základní pravidla vydané Státním zdravotním ústavem Praha. Tyto pravidla jsou vydána pod názvem: *Doporučené zásady pro pořádání kurzů „plavání“ (koupání) kojenců a batolat*. Tímto materiálem se řídí každá Okresní hygienická stanice, která dohlíží nad dodržováním zdravotní stránky každého klubu či centra pořádající „plavání“ dětí do tří let. Zabezpečení nezávadného a naprosto bezpečného prostředí by mělo být prioritním cílem každého organizátora a provozovatele klubu či centra. Děti jsou v útlém věku nejzranitelnější a velice náchylné na různá onemocnění. Proto je důležité dohlížet na dodržování veškerých ustanovení.

V povinných zásadách se objevuje:

- Základní ustanovení
- Požadavky na prostředí
- Důležité součásti provozního řádu
- Kontrola jakosti vody v bazénu

Provozní řád a prostředí musí být schváleno místním orgánem hygienické služby.

2.2.1 Zdravotní aspekty

Hygienické normy pro úpravu vody prožívaly během 90. let proměny. Od zastaralých norem z 60. let, přes první nedůsledné pokusy o nápravu až k dnešní vyhlášce 135/2004 Sb. Ministerstva zdravotnictví.

Povinností organizátora je vypracování provozního řádu a poučení rodičů o bezpečnostních i hygienických zásadách. Tyto zásady si organizátor stanoví sám s přihlédnutím na místní podmínky, ale vždy dle doporučených zásad. Provozní a návštěvní řád musí být vyvěšen na viditelném místě. (viz. Příloha č.1)

2.2.2 Výběr vhodných prostor a hygienické požadavky pro pořádání plavání kojenců a batolat

Pro výběr vhodného prostředí a prostorů kojeneckého plavání se vztahuje mnoho podmínek, norem a požadavků. Prvořadým hlediskem je čistota prostředí. Velice přísné jsou požadavky na kvalitu vody, ovzduší, vybavení prostor atd. Zde uvádím podrobně jednotlivé požadavky. Dále je nutné respektovat i to, že se rodiče i děti musí v tomto prostředí cítit dobře.

Níže uvedené teploty bazénové vody a vzduchu v hale bazénu je nutno považovat za doporučené. Představují teplotu přijatelnou obecně pro danou věkovou kategorii. Orientační rozmezí teplot vody a vzduchu: vyšší hodnota na počátku uvedeného věkového období, nižší na konci období u staršího dítěte.

1) Věk dítěte 3 - 6 měsíců:

Prostředí: Plastové vany a bazénky nebo jiné nádoby z vhodného materiálu, se snadno čistitelným a dezinfikovatelným povrchem, které jsou využívány pouze pro účely koupání kojenců. V průběhu kurzů musí být umístěny v prostoru odděleném od ostatního provozu koupaliště.

Voda: Plnicí (napouštěná) voda musí mít kvalitu vody pitné.

Teplota vody 30 - 36 C°.

Teplota vzduchu: Minimálně 28 C°, maximálně 30 st. C°.

Provoz: Každý den před prvním napuštěním musí být vany řádně vyčištěné, vydezinfikované a opláchnuté. Ve vaně se koupe jen jedno dítě, vedené rodičem zevně vany (rodič nevstupuje do vany). Voda se vyměňuje po každém dítěti. Po 3 - 5 výměnách vody je nutné provést povrchovou dezinfekci vany s tím, že po jejím skončení bude vana řádně vypláchnuta.

2) Věk dítěte 6 - 12 měsíců:

Prostředí: Pro koupání kojenců ve věku 6 až 12 měsíců je možné použít přenosné vany (viz věková kategorie 3 - 6 měsíců) nebo následující typy bazének:

Typ 1: přenosné bazénky bez cirkulace (používané výhradně pro koupání a plavání kojenců a batolat)

Typ 2: přenosné bazénky s cirkulací

Typ 3: stabilně zabudované bazénky určené pouze dětem, za podmínek níže uvedených

Typ 1:

Přenosné plastové bazénky bez cirkulace vody: jsou napouštěny pitnou vodou - nutná výměna vody po každém použití (připouští se přítomnost více dětí najednou, maximálně však 5 - bez rodičů – při minimální ploše vodní hladiny 0,8 m² na 1 dítě) nebo obměna cca 20 % vody po každém dítěti při koupání se jednotlivě. Každý den před prvním napuštěním musí být bazének řádně vyčištěn, vydezinfikován a opláchnut. V průběhu kurzů se bazének po každých pěti výměnách vody dezinfikuje a důkladně opláchne čistou vodou.

Maximální počet dětí (ne však více než 5), doba pobytu a míra obměny vody (závisí na velikosti bazénku, celkovém objemu vody a na její kvalitě) jsou závazně stanoveny v provozním řádu.

Typ 2:

Přenosné plastové bazénky s cirkulací, určené pouze dětem (v jeslích, školkách, školách i jinde) nebo provozované výhradně za účelem koupání a plavání kojenců a batolat, a provozované podle zásad stanovených touto vyhláškou. Připouští se přítomnost několikačlenné skupinky dětí s rodiči v bazénu. Minimální plocha vodní hladiny na jednoho koupajícího se je 0,8 m². Minimálně jednou týdně musí být bazének vypuštěn řádně vyčištěn, vydezinfikován a opláchnut.

Typ 3:

Stabilně zabudované bazénky s cirkulací využívané pouze dětmi za podmínky, že před zahájením provozu a před napuštěním vody bude bazén, okolí bazénu a používané prostory vyčištěny, vydezinfikovány a pečlivě opláchnuty čistou vodou, že voda bude nově napuštěna nebo dostatečnou dobu (např. přes noc) před zahájením provozu recirkulována tak, aby nejméně jednou prošla úpravnou, a že kvalita vody bude opakovaně vyhovovat stanoveným požadavkům.

Výjimečně lze také použít pevný dětský bazének bez cirkulace, jestliže bude před každým provozním dnem dezinfikován a nově napuštěn vodou, a jestliže během provozu bude neustále dotékat zdravotně zabezpečená voda z vodovodu pro veřejnou potřebu nebo ze zdroje kvality vody pitné a přepadem odtékat nadbytečná voda v minimálním množství 1 litr/min na jednoho koupajícího se.

Připouští se přítomnost několikačlenné skupinky dětí s rodiči v bazénu. Minimální plocha vodní hladiny na jednoho koupajícího se je 0,8 m².

Voda: Plnicí (napouštěná) voda musí mít kvalitu vody pitné.

Teplota vody: 28 C° - 32 C°.

Teplota vzduchu: 28 C° - 30 C°.

3) Věk dítěte nad 12 měsíců (do 3 let):

Prostředí: Doporučuje se použít zařízení pro věkovou kategorii 6 - 12 měsíců. Pokud jsou použity jiné bazénky, musí před zahájením provozu voda v bazénku dostatečně dlouho recirkulovat a procházet úpravnou, aniž je v tu dobu bazén používán. Celý objem vody bazénu musí před zahájením provozu nejméně jednou projít recirkulační úpravnou vody.

Bazén musí být dobře přístupný s hloubkou vody max. 130 cm. Pokud je jeho hloubka větší než 130 cm, pak koupání musí být omezeno jen na část bazénu po tuto hloubku a hranice této hloubky musí být na hladině vyznačena plováky.

Teplota vody: 28 - 32 C°.

Teplota vzduchu: 28 C° - 30 C°.

Provoz: Přítomnost rodičů s dětmi je ve vodě možná. Maximální počet osob je dán kapacitou bazénu, přičemž minimální plocha vodní hladiny na jednoho koupajícího se činí 1 m².

2.2.3 Požadavky na související prostory

Související prostory klubu by měli mít prostor pro kočárky, šatny dětí vybavené přebalovacím stolem nebo omyvatelnou podložkou, oddělený prostor na kojení, odpočinek a pro aklimatizaci dětí na venkovní prostředí před odchodem, zázemí pro doprovod (šatna, sprchy, WC apod.), suchou a větratelnou místnost (sklad) na ukládání vysušených pomůcek a materiálů. Vhodná je i klubovna pro pořádání úvodních besed s rodiči, popř. jiné aktivity.

Prostory pro koupání kojenců a batolat musí být odděleny od ostatních prostor. Je tedy důležité oddělit tzv. „špinavý prostor“ (místo, kam se přijde z venku) od prostoru, určeného k přípravě na plavání. Při kurzech není v bazénu a jeho okolí možný souběh dalších činností.

Všechny prostory, ve kterých se budou rodiče s dětmi pohybovat, včetně ploch, které přicházejí do kontaktu s dětmi, jsou minimálně jednou denně, nejlépe před každou lekcí

důkladně vyčištěny a dezinfikovány. K dezinfekci pomůcek a bazénu jsou použity jen takové prostředky, které jsou svým složením a koncentrací vhodné i pro exponovaná zdravotnická pracoviště (např. kojenecká a novorozenecká oddělení nemocnic). Doporučuje se střídání přípravků s přesným dodržáním expoziční doby, aby se zabránilo vzniku rezistence bakterií.

Do bazénů nemají přístup nemocné děti a osoby, zvláště osoby trpící vlasovými nebo kožními či jinými přenosnými chorobami, osoby se zjevně zanedbanou osobní hygienou, osoby zahmyzené a osoby pod vlivem návykových látek.

Každé dítě musí při koupání používat vlastní dětské plavečky s přiléhavou gumičkou kolem nohou.

Při znečištění vody dítětem (stolice, zvratky, hlen, krev apod.), stejně jako při jakémkoli jiném viditelném znečištění vody, je provoz okamžitě přerušen do odstranění závady. Vanu nebo bazén je nutné vypustit, důkladně mechanicky očistit a před novým napuštěním opět dezinfikovat a vypláchnout čistou vodou.

2.2.4 Povinná vybavenost

Každý klub musí být vybaven vhodnými pomůckami a materiálem vhodné pro práci s dětmi. Mezi důležité pomůcky patří např.:

- ohřívače lahví,
- nočníky,
- odpadkové koše ve všech prostorách pro odkládání použitých plen a buničité vaty,
- dostatečné množství dětských podložek pro odkládání dětí,
- dětská mýdla a olejíčky pro případ, že je rodič nechá doma,
- dostatečné množství dětských pomůcek a hraček do vody vhodné pro plavání.

Hračky a pomůcky používané v bazénu musí být dobře omyvatelné, nepoškozené, bez jakýchkoliv otvorů a vyjímatelných částí, aby se do nich nemohla dostat voda (s výjimkou otvorů, kterými voda volně protéká) a vhodné pro danou věkovou kategorii. Denně po skončení kurzu se důkladně očistí a uloží na vyhrazeném suchém místě. Hračky a pomůcky se podle potřeby dezinfikují, zároveň musí být všechny předměty atestované. Samotná dezinfekce pomůcek a hraček je nutné zaznamenávat do evidence pro kontrolní hygienické orgány. Je třeba nezapomínat na střídání druhů desinfekce a dodržování zásad bezpečnosti práce.

2.2.4 Doplnková vybavenost

Doplnková vybavenost je odvislá od koncepce, kterou organizátor kurzy realizuje. Je vhodné prostory určené pro aklimatizaci či klubovnu vybavit dalšími pomůckami, které budou využity např. při aklimatizaci dětí (hračky), při úvodních seznamovacích besedách (televize, video), velkým přínosem je také pořízení fotografií, či videa pod hladinou (kamera, fotoaparát). Tyto doplňky umožňují bohatší nabídku služeb.

2.2.5 Kontrola jakosti vody v bazénu

Před začátkem provozu ověřuje provozovatel teplotu vody a vzduchu, aby odpovídala doporučeným limitům podle věku dětí.

Provozovatel bazénu pravidelně kontroluje kvalitu vody v bazénu. Četnost a rozsah kontroly záleží na druhu bazénu a na způsobu provozu.

U přenosných van a bazénků, které jsou vyprazdňovány čištěny, vyplachovány a napouštěny po každém kojenci nebo skupině kojenců, se kontroluje teplota a průhlednost vody po každém napuštění. Jedenkrát za měsíc se provede mikrobiologický rozbor vody jako doklad o účinnosti čištění vany. Pokud je pro plnění používána voda jiná než pitná, musí být prováděna i kontrola dalších fyzikálních a chemických ukazatelů.

U ostatních bazénků s recirkulací nebo průběžnou obměnou vody, které nejsou vyprazdňovány po každé skupině kojenců, platí stejné požadavky na kontrolu kvality vody, jaké se navrhuje pro ostatní bazény.

Za pravidelné provádění kontroly jakosti vody odpovídá provozovatel bazénu a na požádání je předkládá provozovateli kurzu plavání kojenců a batolat a místně příslušnému orgánu ochrany veřejného zdraví.

Vzorky vody pro kontrolu se odebírají v průběhu provozu, nejdříve 1 hodinu po jeho zahájení.

Dodržování hygienických předpisů je velice přísně kontrolováno a hlídáno orgánem hygienického dozoru. Ten má právo v případě problémů s kvalitou vody zvýšit počet kontrol odběrů. Přísné kontroly se vztahují zejména na začínající organizátory „plavání“ kojenců a batolat. Ti mají v praxi povolený provoz na zkušební dobu (obvykle na jeden rok). Dle výsledků kontrol je pak vydáno trvalé povolení na provoz těchto kurzů.

2.3 ORGANIZAČNÍ PŘEDPOKLADY PRO POŘÁDÁNÍ KURZU

2.3.1 Pro chod centra je nutné zaměstnat následující personál:

- organizační pracovník,
- administrativní pracovník,
- instruktoři plavání.

2.3.1.1 Organizační pracovník

Organizační pracovník zajišťuje organizační přípravu kurzů, kam patří:

- povolení kurzu orgánem hygienické služby,
- zabezpečení vhodného personálu,
- koordinace s pediatrií,
- vypracování metodiky,
- tisk propagačních materiálů,
- zabezpečení vhodného a nezávadného prostředí pro pořádání kurzu.

2.3.1.2 Administrativní pracovník

Zabezpečuje:

- evidenci přihlášek,
- vybírání kurzovného,
- evidenci docházky,
- další administrativní práce.

2.3.1.3 Instruktor plavání

Každý instruktor, který vede lekce v plaveckém klubu, musí vlastnit zdravotní průkaz a doklad o absolvování rekvalifikačního kurzu pro instruktory „plavání“ kojenců a batolat. Kurz musí být absolvován v akreditovaných pracovištích. Akreditaci uděluje ministerstvo školství (MŠMT). Instruktor je nejdůležitější osobou při vedení plaveckého kurzu, na němž záleží úspěch či neúspěch kurzů. Proto, je velice důležitý výběr těchto pracovníků. Jeho výkon je přísně sledován rodiči dětí. Při výběru instruktorů je důležité sledovat jejich vztah k dětem, zodpovědnost k práci, jeho charakterové vlastnosti, morální předpoklady a v neposlední řadě také vzhled a úprava zevnějšku.

Při vedení každé lekce si instruktor musí stanovit dílčí cíle a měl by vědět, co bude představovat konečnou kvalitu a kolik postupových kroků musí nejprve zvládnout. Správný instruktor plavání musí dbát na systematické zdokonalování pohybu. Cvičitel musí mít poznatky o psychologii dítěte, ovládat vývojové znaky a správný průběh plaveckého pohybu.

2.3.2 Zásady před zahájením „plavání“ kojenců a batolat

- Seznámení s dítětem, jeho zdravotním stavem
- Registrace do centra prostřednictvím přihlášky s podpisem pediatra (viz příloha č. 3)
- Před plaváním by mělo být dítě vyspané, ke koupání raději nebudit, když, tak velmi jemně přebalením
- Dětem do tří až čtyř měsíců nejvíce vyhovuje plavat 15-20minut po jídle
- Teplota vody během celého novorozeneckého období je 36-38°C (používáme teploměr)
- Délka pobytu ve vodě se řídí věkem dítěte, náladou dítěte a šikovností rodiče (dítě vycítí nejistotu rodiče)
- Důležitá je hygiena dětí i rodičů – ti si před vložení dítěte do vody umyjí ruce až k podpaží (při plavání ve vaně)
- Dítě před vstupem do vody řádně omyjeme
- S dítětem si neustále povídáme, komunikujeme, díváme se mu do očí, usmíváme se
- Při vedení kurzu vždy zohledníme výběr činností i jejich motivaci podle jejich jednotlivých členů.

2.4 ZAJIŠŤOVÁNÍ KVALITY SLUŽEB

K zlepšení kvality služeb slouží procesy, kam např. patří organizování pracovní skupiny zabývající se zlepšováním legislativních předpisů, směrnic, norem, standardů, požadavků na službu a stálá kontrola a hodnocení. Organizace orientovaná na zákazníka se snaží co nejvíce vnímat, rozpoznávat a pomáhat, uspokojovat potřeby a přání klientů nebo zákazníku.

Spokojenost stoupá, když služba splňuje jeho očekávání.

Uspokojení závisí na vztahu mezi relativními úrovněmi očekávání a danou službou. Je všeobecně známé pravidlo, že spotřebitelé jsou velmi spokojeni, když výsledky překračují jejich očekávání. Jsou ale zklamáni, jestliže výrobek (služba) očekávání nesplní.

Kvalitní zpětná vazba je vynikající nástroj pro vedení subjektu. Dnes si již žádná firma nemůže dovolit opovrhnout tímto elementem.

Jedním z nejjednodušších způsobů, jak získat zpětnou vazbu, je předložení dotazníku, v němž jsou zákazníci žádáni, aby například na stupnici postojů – od vysoké spokojenosti až po velkou nespokojenost – označili své stanovisko. Podrobnější průzkum pak samozřejmě obsahuje hodnocení jednotlivých částí služby. Údaje zákazníku se získávají a zpracovávají tak, aby byla zajištěna určitá výtěžnost relevantních dat a ta samozřejmě příslušným způsobem vyhodnocena.

K vysoké kvalitě služeb se musí dodržovat následující kritéria:

- Služba – zákazníci se o klubu musí dozvědět a místo znát jako místo, které bude naplňovat jejich potřeby, naleznou zde odborné informace a budou vedeni odborným personálem, který musí znát požadavky klientů.
- Podpora – musí být zajištěno získání avizovaných a očekávaných služeb, spokojený uživatel je ta nejlepší propagace.
- Umístění – klub musí být umístěn na vhodném a dostupném místě a mít otevírací dobu přizpůsobenou potřebám klientů. Budova, zařízení, materiál a další hmotné podmínky musí být přiměřené a snadné pro využití.
- Lidé – důležitý je zdvořilý personál vytvářející zákazníkům prostředí plné pohody.

3 CÍLE A ÚKOLY PRÁCE

3.1 CÍLE

Hlavním cílem této bakalářské práce je vyhodnotit aktuální úroveň výuky a organizačního zajištění plavání kojenců a batolat ve vybraném aqua klubu v Jihlavě.

Ke zpracování hlavního cíle byly využity následující dílčí cíle a úkoly:

3.1.1 Dílčí cíle

- Na základě studia odborných zdrojů a literatury charakterizovat problematiku plavání kojenců a batolat.
- Komplexně charakterizovat význam plavání kojenců a batolat s přihlédnutím k jejich dalšímu vývoji (ovlivnění životního stylu).
- Vytvořit přehled organizačních požadavků pro provoz center zabývajících se obdobnou problematikou.

3.1.2 Úkoly

Úkolem této práce je:

- Analyzovat možnosti využívání pohybových aktivit ve vodě a jiných činností ve vybraném centru.
- Charakterizovat Aqua club Orca v Jihlavě a zjistit množství a kvalitu poskytovaných služeb v oblasti plavání kojenců a batolat a zjistit spokojenost zákazníků.
- Vypracovat a vyhodnotit dotazník pro klienty plaveckého klubu Orca.
- Na základě zjištěných informací vystihnout silné a slabé stránky centra pomocí SWOT analýzy.

4 METODIKA

Při zpracování této práce byly použity následující metody a techniky sloužící ke splnění a dosažení stanovených cílů.

4.1 Metody

Podle Čihovského (2006) metodou vědecké práce rozumíme určitý pracovní postup směřující k dosažení stanoveného cíle.

Metoda monografická – spočívá ve všeobecném podrobném zkoumání jednoho či málo jevů (případů). Nevýhodou je, že závěry jsou platné jen pro zkoumaný jev.

Metoda terénního šetření – spočívá v získávání informací v terénu od skupiny respondentů tazatelem (aktérem).

Při vypracovávání této práce byly použity následující metody výzkumu:

- *metoda práce s odbornou literaturou,*
- *metoda dotazování,*
- *metoda statistická.*

4.2 Techniky

Podle Čihovského (2006) technikami rozumíme konkrétní formy získávání informací. Mezi nejčastěji používané patří dotazník, anketa, pozorování, rozhovor.

V této práci jsem využila následující techniky:

Dotazník – je považován za nejpoužívanější výzkumnou techniku pro jeho nespornou výhodu – poměrně rychle, snadno, ekonomicky, nenáročně získat informace (odpověď) od většího počtu respondentů. Podstata spočívá v tom, že dotazování získáváme prostřednictvím písemného dotazování. Kontakt mezi výzkumníkem a respondentem je tedy prostřednictvím dotazníku. Určitým problémem může být nebezpečí, kdy kvalita odpovědí je neprávem nahrazována vysokou kvantitou zkoumaného vzorku.“

Pozorování – dle Geista (1992, 294) je pozorování „jedna z nejstarších metod psychologie a sociologie“, dále také tento autor odkazuje na R. Königa, který uvádí, že pozorování je

„metodický, záměrný, cílevědomý a plánovitý, se soustředěnou pozorností probíhající specifický proces (typ) poznávání předmětu pozorování smyslovým vnímáním.“ Protože je pozorování založeno na smyslovém vnímání pozorovatele může se stát, že výsledky nejsou plně objektivní.

Neformální rozhovor - dle Čihovského (2006) „je rozhovor chápán jako ucelená soustava ústního jednání mezi tazatelem a dotazovaným s cílem získat pomocí otázek informace o zkoumané sociální realitě a jejích souvislostech“. Tato metoda se používá pro případ rozhovoru s odborníky na danou problematiku, kdy je od nich očekáváno, že o věci řeknou více, než co by bylo možné předem vtěsnat do otázek a alternativ odpovědí. Výsledky nestandardizovaného rozhovoru však není možné považovat za hromadné jevy, a tudíž je ani nelze zpracovávat statistickými postupy.

Analýza SWOT – zjišťuje klíčové silné a slabé stránky (strengths) a slabé stránky (weaknesses), příležitosti (opportunities) a hrozby (threats). Analýza silných a slabých stránek je jedna z nejeftivnějších nástrojů pro reflektování vlastní činnosti. SWOT analýza je velmi používaná a účinná metoda pro zjištění současného stavu - silných a slabých stránek, potřebných změn, rizik a nutných kroků, které jsou pro změnu (k lepšímu) nezbytné. Výtah ze zjištění, který upozorňuje na klíčové silné a slabé stránky organizace, ale také na příležitosti a hrozby, jimž firma čelí.

Sběr podkladů a informací k výzkumné části jsem získala formou nestandardizovaného dotazníku a formou pozorování, kde jsem využila fotoaparátu jako doplněk zachycení zkoumaných jevů.

Dotazník obsahoval 11 otázek a byl rozeslán v elektronické podobě a rozdán v Aqua klubu Orca v období května a června 2010. K dispozici bylo 50 dotazníků, z nichž se jich vrátilo 30 (tedy 60%) vyplněných. Dotazník obsahoval uzavřené otázky i otevřené otázky, k nimž se rodiče mohli volně vyjádřit.

Při tvorbě dotazníku jsem se zaměřila na otázky následující kritéria:

- hmotné podmínky: prostorové uspořádání a technické zázemí klubu, dobré vybavení;
- procesy: kvalita, rozsah, spolehlivost a účinnost služeb;
- cenová relace služeb: za peníze odpovídající hodnota a kvalita.

Dotazník naleznete v příloze bakalářské práce.

5 VÝSLEDKY

5.1 Aqua club Orca v Jihlavě

Aqua club Orca s.r.o., je klubem zaměřeným na plavání kojenců a batolat, který vznikl v lednu 2007. Nachází se v přízemí zrekonstruovaného domu ve Smetanově ulici v Jihlavě a sestává se z recepce, bazénu, sauny, herny, kočárkárny a sociálního zařízení. Z marketingového hlediska je klub umístěn ve vhodné lokalitě v centru města, kde je snadno dostupné.

Hlavním důvodem vzniku centra byla myšlenka majitelky Mgr. Hany Lexové, vhodně vyplnit potenciál místa, kde klub vznikl a tím vyplnit volný čas těhotných žen, rodičů s dětmi na mateřské dovolené a podpořit všestranný vývoj a zdravý start do života nejmladších dětí. Plavecký klub je svým technickým zázemím přizpůsoben této specifické pohybové aktivitě, a splňuje veškeré organizační a legislativní požadavky v souladu s vyhláškou 135/2004 Sb. Ministerstva zdravotnictví. Přístup do centra není bezbariérový. Ve vchodu jsou schody, které jsou však řešeny rampou pro snadný přístup s kočárky. První variantou, kde je možnost uskladnit kočárky je prostor k tomu určený, který je však svou kapacitou omezen. Proto se nabízí druhá varianta zanechat kočárek v prostorách naproti recepci. Součástí vstupní místnosti jsou skříňky na odkládání bot a jiného oblečení, koutek pro děti (sourozence), které lekci nenavštěvují. Poté rodiče s dětmi přecházejí do tzv. „čistého prostoru“, kde se dodržují přísné hygienické zásady. Hned po vstupu do čisté zóny, jsou na levé straně šatny a sprchy, které jsou vybaveny odkládacími pulty a jinými pomůckami. Naproti přes chodbu se nachází sauna, kterou mohou rodiče s dětmi navštívit hned po ukončení lekce ve velkém bazénu. Bazén je zapuštěn do země a jeho rozměry jsou 8m x 4,5m a hloubka je 120 cm. Čištění bazénu probíhá každý den po skončení lekce pomocí pískového filtru a je čištěn chlórem.

Jako propagaci využívá klub letáků, které jsou k dispozici na recepci u lékařů a jiných zájmových centrech. Dále především vlastními webovými stránkami a formou místního zpravodaje, který vychází každý měsíc.

5.1.1 Personální zajištění klubu

Majitelka ve svém centru zaměstnává sedm stálých zaměstnanců. Kurzy kojeneckého plavání v klubu vedou odborně vyškolené instruktorky, které vlastní osvědčení o absolvování kurzu MŠMT a ovládají metodiku a didaktiku plavání.

Jednatelé klubu (organizační pracovník):

Mgr. Hana Lexová a Milan Votava

Majitelka Hana Lexová je absolventka Fakulty tělesné kultury a sportu, Univerzity Palackého v Olomouci, absolventka kurzu „Instruktor plavání kojenců, batolat a dětí předškolního věku“, praxe instruktorky plavání dětí od roku 2000, absolventka kurzu „Masáže dětí a kojenců“ u lektorky J. Hašplové, absolventka I. stupně Montessori semináře.

Instruktorky klubu:

Petra Kohoutová

Absolventka SOUZ a Veřejno právní školy, absolventka kurzu, "Instruktor pro pohybový, sociální a psychický rozvoj kojenců, batolat a dětí předškolního věku", absolventka kurzu "Vodní záchranář a plavčík", praxe instruktorky plavání od roku 2009.

Jana Lukeš, DiS.

Dětská zdravotní sestra, diplomovaná specialistka sociálně-právní, absolventka kurzu "Instruktor pro pohybový, sociální a psychický rozvoj kojenců, batolat a dětí předškolního věku", absolventka kurzu "Vodní záchranář a plavčík", praxe instruktorky plavání od roku 2009, absolventka I. stupně Montessori semináře.

Dagmar Neprašová

Zdravotní sestra, absolventka kurzu „Instruktor plavání kojenců, batolat a dětí předškolního věku“, praxe instruktorky plavání dětí od roku 2006, absolventka I. stupně Montessori semináře.

Romana Slavíková

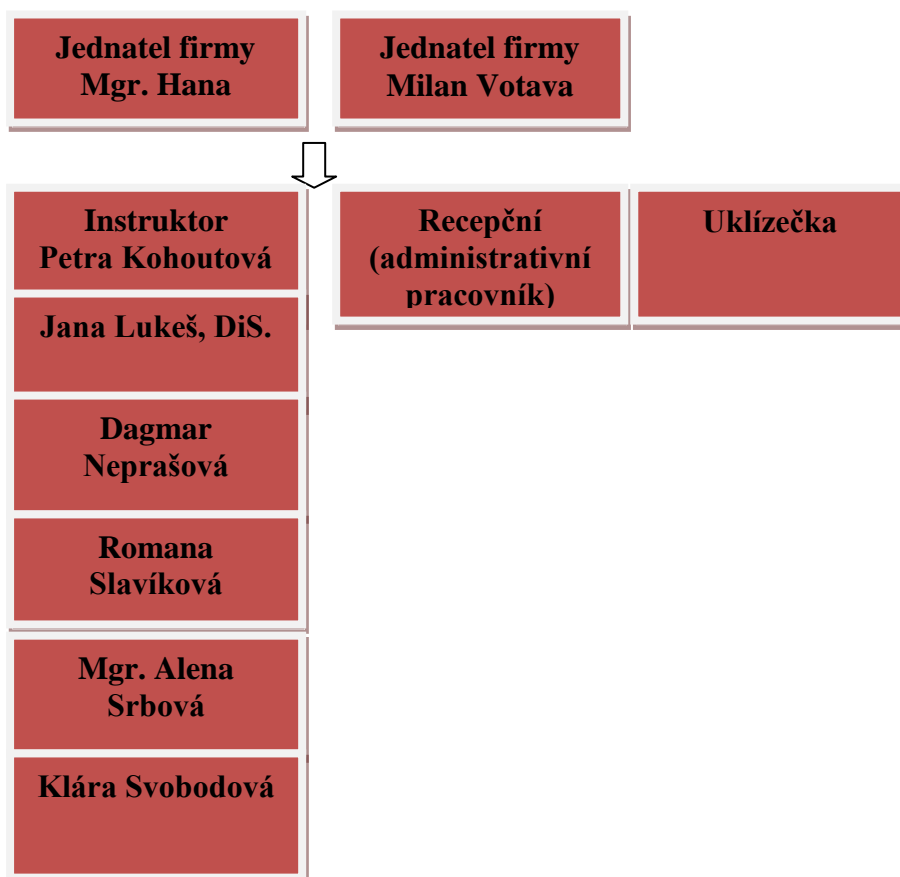
Absolventka Střední pedagogické školy v Kroměříži, absolventka kurzu "Instruktor pro pohybový, sociální a psychický rozvoj kojenců, batolat a dětí předškolního věku", absolventka kurzu "Vodní záchranář a plavčík", praxe instruktorky plavání od roku 2007

Mgr. Alena Srbová

Absolventka Fakulty tělesné výchovy a sportu University Karlovy v Praze, absolventka kurzu "Instruktor pro pohybový, sociální a psychický rozvoj kojenců, batolat a dětí předškolního věku", absolventka kurzu "Vodní záchranář a plavčík", praxe instruktorky plavání od roku 2007

Klára Svobodová

Všeobecná zdravotní sestra, absolventka kurzu "Instruktor pro pohybový, sociální a psychický rozvoj kojenců, batolat a dětí předškolního věku", absolventka kurzu "Vodní záchranář a plavčík", praxe instruktorky plavání od roku 2007.



Obrázek č. 1: Organizační struktura firmy

5.1.2 Služby

Sportovní centrum nabízí pestrou škálu služeb. Které umožňuje bohaté využití volného času jak maminkám čekatelkám, rodičům s jejich dětmi, tak také širší veřejnosti. Klub provozuje své služby v období leden až červen a září až prosinec. Plavání probíhá ve třech blocích.

- 1. blok: září – prosinec
- 2. blok: leden – březen
- 3. blok: duben – červen

5.1.2.1 Kurzy plavání

Plavání od 14dnů do 4 měsíců

Centrum nabízí pro děti již od věku 14 dnů, přesněji od zahojení pupeční šňůry, plavání ve speciální vaničce. Instruktorka se věnuje individuálně rodičům s dítětem a ukáže jim úchopy a manipulaci s dítětem ve vodě. Dále rodiče získávají rady týkající se masáže kojence a další odborné rady. Do 4. měsíce věku by dítě mělo zvládnout tři lekce před přejitím do velkého bazénu. Lekce probíhá v délce 50minut.



Obr. č 2: kojeneček

U novorozence dochází k:

- adaptaci organismu na nové vnější podmínky;
- projevům výrazné závislosti na blízké osobě – fixuje se vazba na blízkou osobu (matka);
- navazování prvních sociálních kontaktů, spojených především s uspokojováním základních potřeb;
- projevům vrozených reflex;
- reakci dítěte na pasivní pohyb, dotyky, zvuky, změnu polohy, houpání a nošení – vyjadřuje svou libost a nelibost zvuky a nekoordinovaným pohybem končetin;
- postupnému rozvíjení smyslového vnímání.

Plavání od 4 měsíců do 6 let

Děti jsou rozdělené podle věku a pokročilosti do skupinek po 6 – 8 dětech. Kurz má 12 lekcí – 15 lekcí. Jedna lekce trvá 30 minut.

Po ukončení lekce mají maminky možnost jít do sauny nebo se přemístí s dětmi do herny, kde je mohou namasírovat, nakojit či nakrmit, obléci. Děti si zde mohou pohrát a aklimatizovat se před odchodem domů.



Obr.č. 3: Lekce ve velkém bazénu

Pro dítě do jednoho roku je typické tzv. polohování ve vodě. To znamená vznášení se na hladině v různých polohách, za pomoci různých pomůcek a technik úchopu a držení. Kolem šestého měsíce je dítě schopno na hladině splývat samo, díky zesílení šjíjového svalstva. Poté se objevuje nová dovednost – obratu na břicho.



Obr.č 4: Fotografie

5.1.2.2 Sauna

Po každé lekci plavání je nabízen pobyt v sauně (60°C), ochladit se mohou maminky s dětmi ve sprše nebo v ochlazovacím bazénku. Teplota v sauně i teplota vody v ochlazovacím bazénku je přizpůsobena, tak aby vyhovovala dětem. Jako doplňující služba je také pronájem sauny a bazénu ve večerních a odpoledních hodinách pro soukromé skupinky osob. Hodina pronájmu bazénu činí 600 Kč a hodina a půl pronájmu sauny činí 500 Kč



Obr. č. 5: Sauna



Obrázek č. 6: Saunování maminek s dětmi

5.1.2.3 Doplnkové programy

Služby jsou rozšířeny o tyto doplňkové programy:

- aquaerobic pro ženy,
- zpívání a hrátky pro děti a maminky,
- přednášky,
- plavání pro těhotné,
- břišní tance.



Obr.č.7. Herna

5.2 Dotazníkové šetření spokojenosti zákazníků klubu

První teoretická část bakalářské práce se věnuje obecným poznatkům týkající se problematikou plavání kojenců a batolat a zásadami provozu centra pro tyto účely. Na základě zjištěných dat byl sestaven dotazník, jehož cílem bylo zjistit spokojenost klientů s nabízenými službami, provozem a cenovou dostupností v klubu Orca v Jihlavě.

V této kapitole se vyhodnocují jednotlivé otázky dotazníku, které jsou znázorněny v tabulkách, v grafech a v případě otevřených otázek doplněny textem.

1. Věk dítěte, kdy jste začali klub navštěvovat? (v měsících):

Zjišťovala jsem, jak staré děti přihlašují jejich rodiče na kurzy plavání nejčastěji. Zajímalo mě, od kterého věku dítěte rodiče nejčastěji začínají s organizovanou pohybovou aktivitou.

Věk dítěte	
0 - 4 měsíce	4 měsíce a více
10	12

Obr. č. 8: Věk dítěte

Z vyhodnocení vyplynulo, že 10 respondentů začínají již v útlém věku do čtyř měsíců. 12 dotazovaných využívají služby ve věku starším čtyř měsíců. Ve zbylých 8 dotaznících se prolínaly následující možnosti:

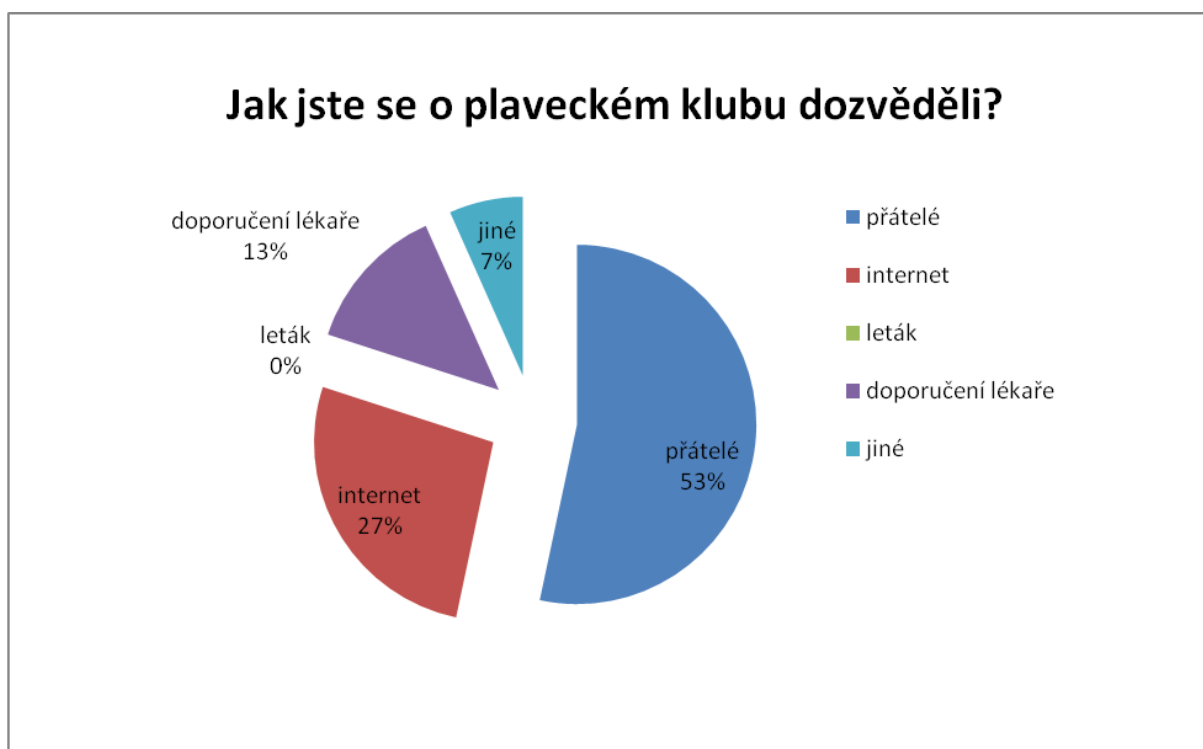
- Část respondentů na otázku nezodpovědělo.
- Část navštěvovala klub s dvěma dětmi současně.

2. Jak jste se o plaveckém klubu dozvěděli?

Zajímalo mě, jak se nejčastěji šíří informace o klubu. Na tuto otázku měli respondenti libovolný počet odpovědí. Volbu přátelé, vybralo 24 dotazovaných. Největší reklamu tedy dělají kamarádi a známí, kteří už kurz absolvovali nebo jej právě navštěvují a jsou s ním spokojeni. Druhou nejčastější volenou možností byl internet, který zvolilo 12 respondentů. Doporučení lékaře vyplnilo 6 tazajících. Z toho vyplývá, že mezi lékaři je již velká informovanost o této pohybové aktivitě, kterou doporučují jako vhodnou náplň volného času pro všestranný rozvoj dětí.

V otevřené možnosti se objevilo:

- Paní majitelka, Hana Lexová je naše známá.
- Z reklamního časopisu.



Obr. č.9: Informovanost

3. Jaké jsou hlavní důvody, které Vás vedou k využívání právě tohoto centra?

V této otázce měli rodiče možnost volit maximálně 3 odpovědi. Z 90 možných bylo zaškrtnuto 78. Graf nám procentuelně znázorňuje nejčastěji volené odpovědi. Z grafu vyplývá, že nejvíce jsou klienti spokojeni s profesionálním přístupem instruktorů. Tuto odpověď volilo 15 lidí (tedy 50% dotazovaných). Druhou nejčastější odpovědí byla dostupná lokalita, která bylo zvoleno 12x. Stejný počet získala možnost jiné odpovědi.

V otevřených odpovědích se rodiče vyjádřili takto:

- Chtěli jsme vyzkoušet tuto pohybovou aktivitu. (5x zodpovězeno)
- Chtěli jsme pestře a účelně využít volný čas. (2x zodpovězeno)
- Zázemí klubu je přizpůsobeno pro plavání kojenců a batolat (2x zodpovězeno)
- Důvodem byla známost s majitelkou. (1x zodpovězeno)
- Slaná voda ve velkém bazénu se nám zdála atraktivní. (1x zodpovězeno)
- Pro předškolní děti se v Jihlavě a okolí nenabízí jiné možnosti této organizované aktivity. (1x zodpovězeno)

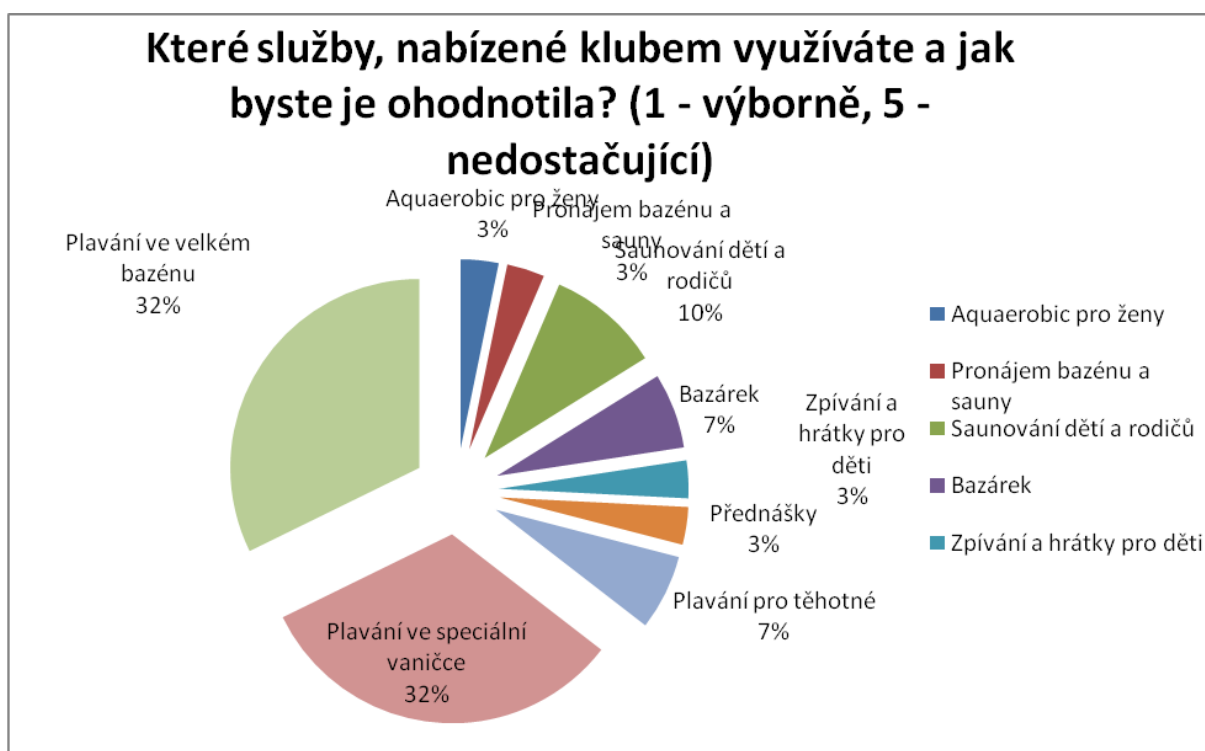


Obr. č. 10: Důvody k využívání služeb

4. Které služby, nabízené klubem využíváte a jak byste je ohodnotil/a?

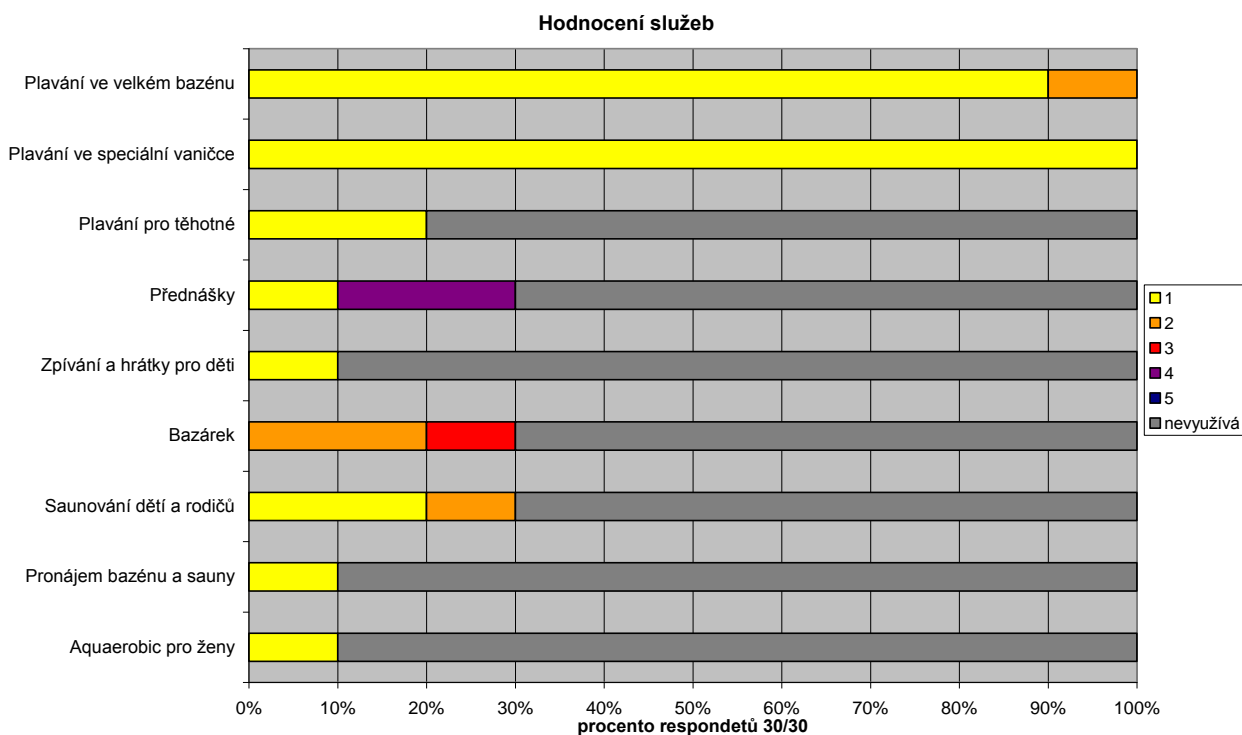
V této otázce mne zajímalo, které služby nabízené klubem jsou nejčastěji využívány a jak jsou s nimi zákazníci spokojeni. Tato odpověď je znázorněna ve dvou grafech. V prvním je procentuálně vyjádřeno, které služby jsou nejfrekventovanější.

Z grafu vyplývá, že nejčastěji využívané jsou služby plavání ve velkém bazénu a ve specializované vaničce.



Obr. č. 11: Nejčastěji využívané služby

V druhém grafu, který je součástí otázky čtyři, je vyjádřeno hodnocení jednotlivých služeb v rozmezí známek od jedné do pěti (1 – výborně, 5 – nedostačující).



Obr. č 12: hodnocení služeb

5. Jak byste hodnotil/a následující parametry?

Otázka se skládá ze čtyř částí (parametrů), kde se respondenti mohli volně vyjádřit.

a) Možnost parkování:

Na možnosti parkování odpovědělo 28 respondentů. Většina odpovědí měla negativní charakter. Jelikož se klub nachází přímo v centru města, možnost parkování může být problematická a místa k parkování nejistá. Devět respondentů odpovědělo: „*Využívám parkoviště na náměstí. Parkoviště je ale bohužel placené*“. Čtyři respondenti chodí pěšky a parkoviště nevyužívají. Pět respondentů využívá neplacené v nedalekém City Parku (obchodní dům). Vzdálenost do klubu je však větší.

b) Prostor na ukládání kočárků:

Odpovědi týkající se prostorů pro kočárky byla z části pozitivní a z části kritická. Nejčastější odpověď byla: „*Kočárky často necháváme u recepce a dostupnost ke kočárkům je horší*“. Druhá nejčastější odpověď byla: „*vzhledem k možnostem a velikosti centra je ukládací prostor dobrý*“

c) Vybavenost herny, pomůcek pro výuku, odkládací stoly:

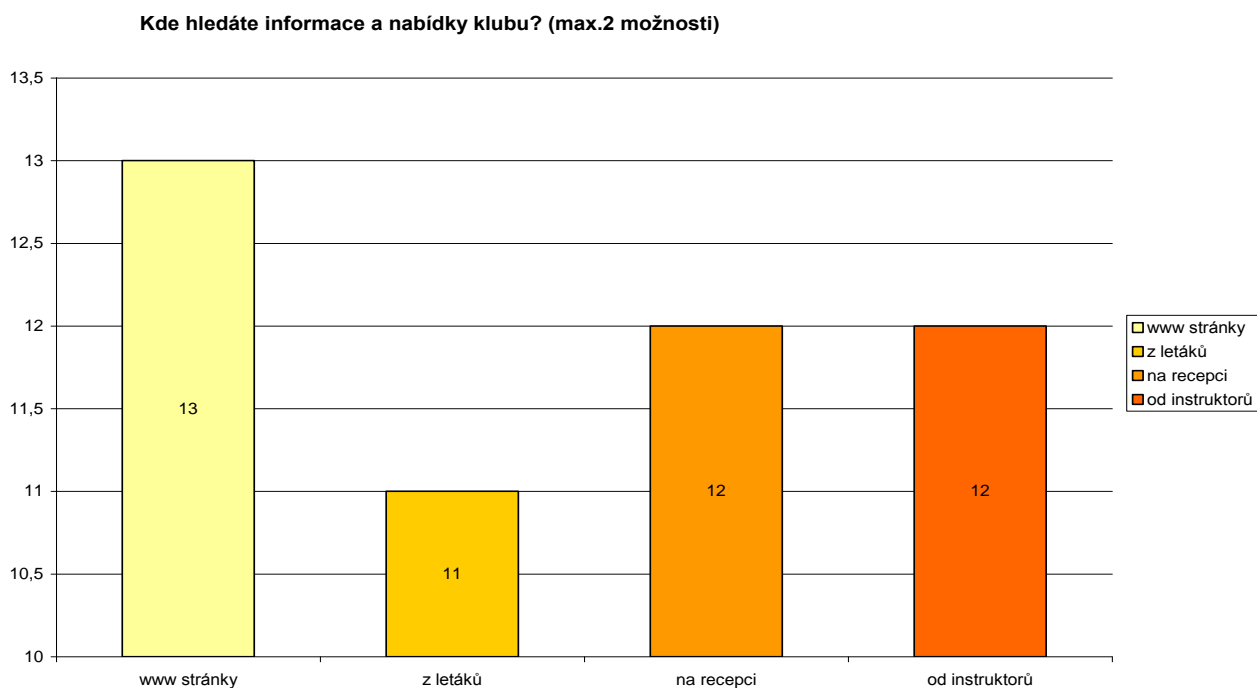
Odpovědi týkající se vybavení centra byla z velké části pozitivní. Maminky, které navštěvovali centrum několikrát s delší časovou prodlevou, vnímaly hernu více vybavenou. Vybavenost týkající se programů se všem zdála výborná.

d) Teplota vody v bazénu, vzduchu a čistota:

Na otázku týkající se teploty vody odpovědělo 6 respondentek takto: „*někdy se nám voda sdála chladnější, ale čistota byla vždy výborná*“ Ostatní odpovědi byly pozitivní.

6. Kde hledáte informace a nabídky klubu? (max.2 možnosti)

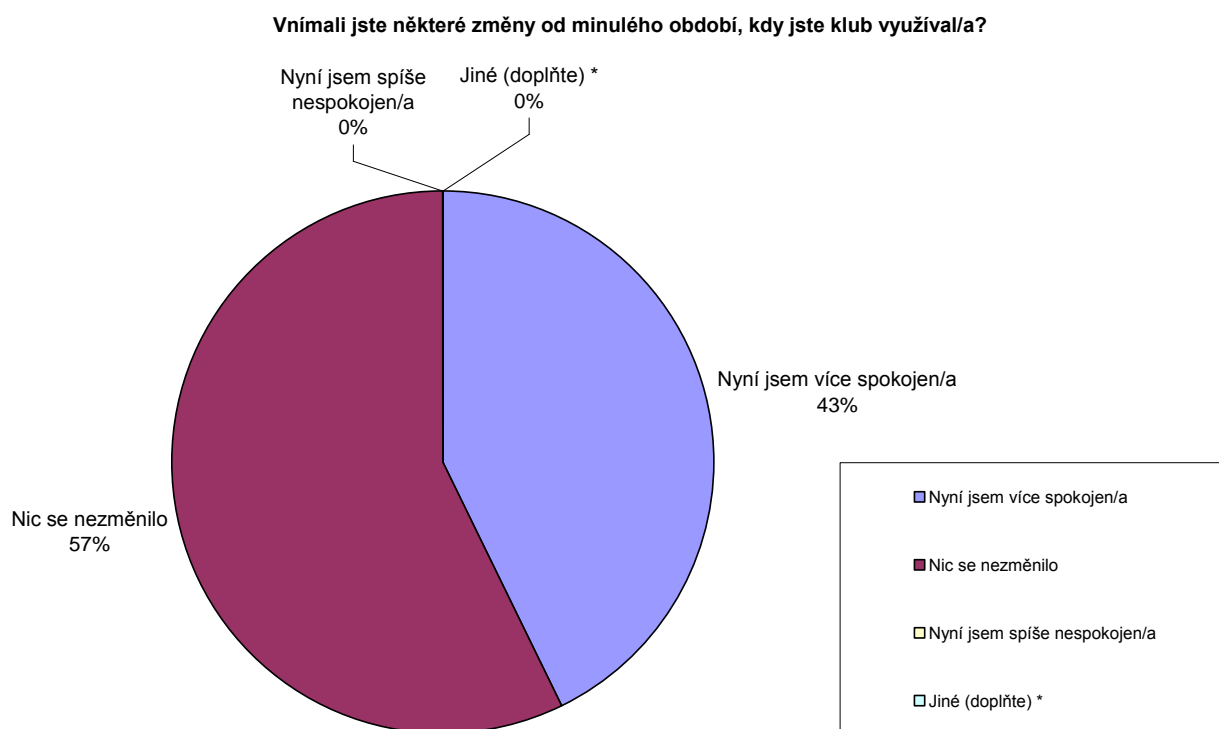
V následující otázce mne zajímalo, jakou propagaci klubu klienti nejčastěji využívají. Po konzultaci s majitelkou bylo zjištěno, že klub využívá několik druhů propagace, kam patří: internet, letáky a místní reklamní noviny, dále je možno veškeré informace získat na recepci a od zaměstnanců centra. Z grafu vyplývá, že všechny uvedené možnosti jsou využívány obdobně. Za nejfrektovanější však převažují internetové stránky klubu, které bylo zaškrtnuto 13x .



Obr. č 13: Hodnocení propagace

7. Vnímali jste některé změny od minulého období, kdy jste klub využíval/a?

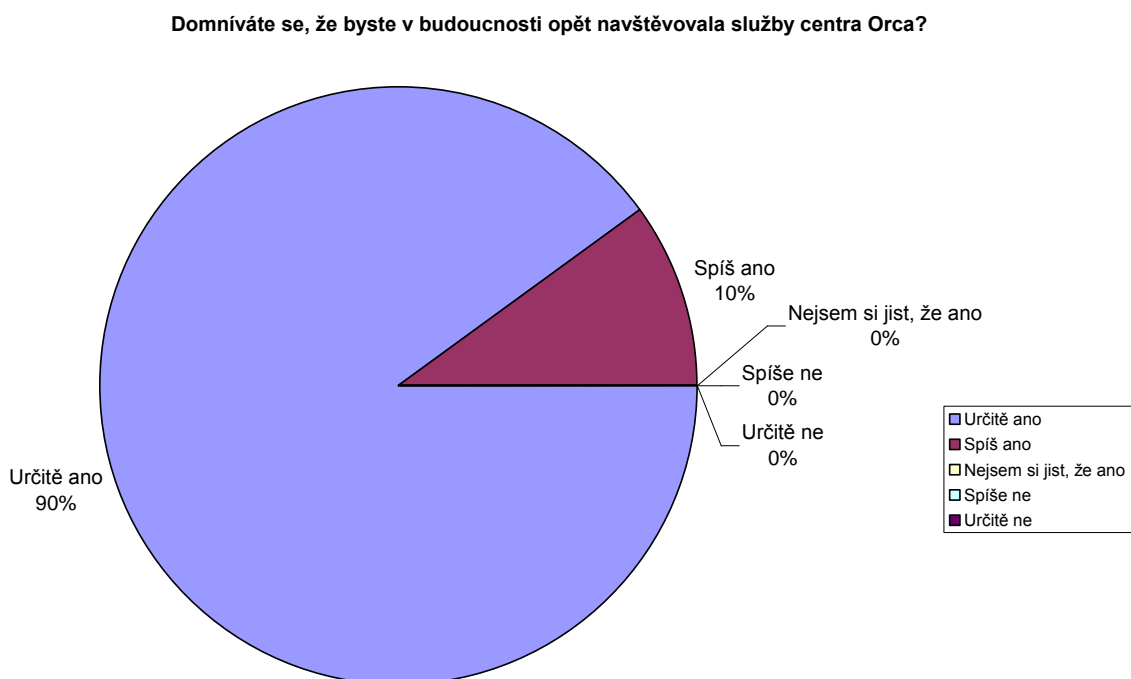
Tato otázka byla pro klienty, kteří vícekrát využili služeb centra po delším časovém období. Větší procento dotazovaných nevnímalo od minulého období významné změny.



Obr. č. 14: Spokojenost

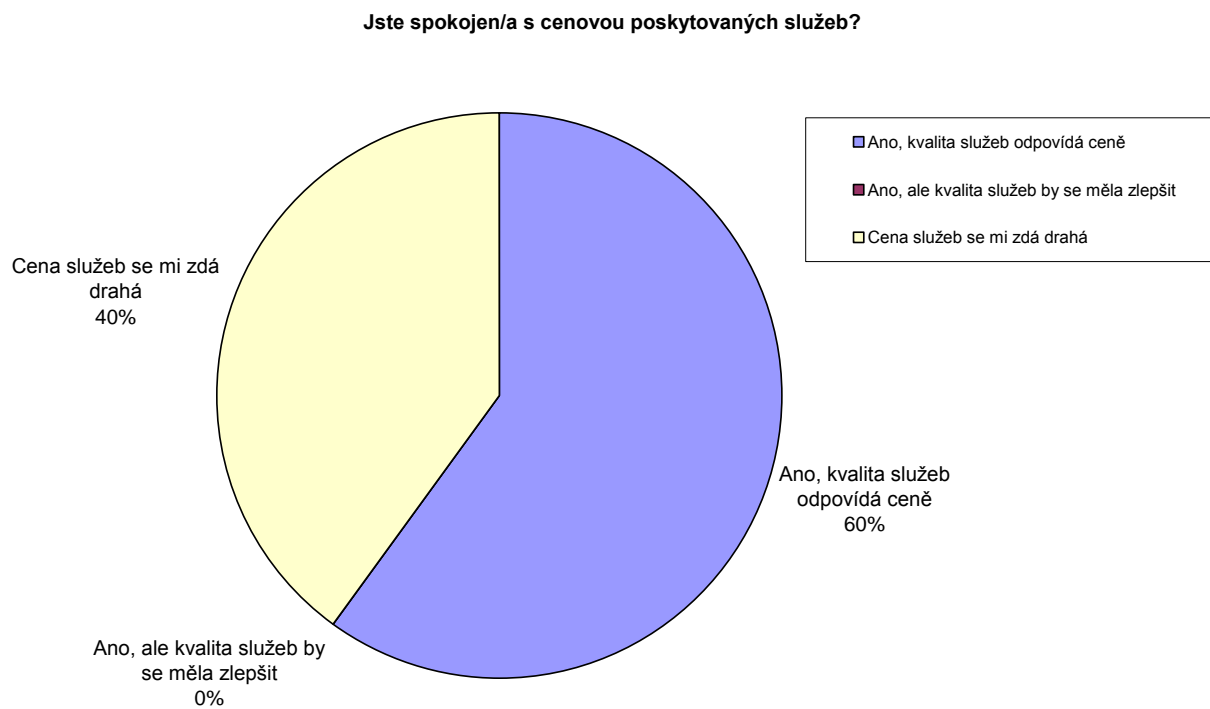
8. Domníváte se, že byste v budoucnosti opět navštěvovala služby centra Orca?

V otázce odpovědělo 90% s přesvědčením, že určitě ano. Z této otázky vyplívá celková spokojenost s klubem a se službami, které klub nabízí.



Obr. č. 15: Návštěva služeb

9. Jste spokojen/a s cenou poskytovaných služeb?



Obr. č. 16: Kvalita služeb

10. Doporučili byste Aqua klub Orca svým známým a příbuzným?

Ano	Ne	Nejsem si jist, že ano
28	0	2

11. Co byste na plaveckém klubu rádi změnili nebo naopak pochválili?

Poslední otázka byla koncipována jako otevřená, kde rodiče měli prostor pro vyjádření vlastních názorů. Odpovědělo na ni 14 dotazovaných. Většina rodičů kladně hodnotila přístup instruktorů, celkovou náplň programů. Instruktoři měli velice přátelský přístup s velkým zájmem o děti. Vždy se s nimi dalo domluvit na určitých změnách například ve výměně lekcí. V dotazníku se také objevily dvě odpovědi, které upřednostňovali tento klub, protože je určen pouze pro kojence a batolata a provoz neslouží pro širokou veřejnost, jako v městském plaveckém bazénu. Další kladná odpověď se týkala lepším systémem záloh na klíče a uzamykáním šaten.

Negativní připomínky se objevovali minimálně. Týkaly se především dodržováním délky lekcí a cenou služeb. Ve dvou dotaznících se objevila připomínka týkající se pestrostí programu a teploty bazénu.

5.3 SWOT analýza plaveckého klubu Orca

SWOT analýza	
Silné stránky	Slabé stránky
dobré hospodářské klima firmy	větší prostory a kapacity pro parkování
dobře zvolená lokalita klubu	prostor na odkládání kočárků
dobrá vybavenost klubu	do držování vymezeného času lekcí
profesionální instruktoři	
profesní zdatnost a komunikativnost	
prohlubující se společenské a sociální role	
pracoviště je zaměřeno přímo pro plavání dětí	
spokojenost zákazníků	
Příležitosti	Hrozby
dostatek volného času žen na mateřské dovolené	konkurence
konstantní množství cílové skupiny klientů	s růstem cen energií a cen vodného, stočného se negativně projeví na cenách služeb
vzrůstající trend – vyšší poptávka na trhu	

Obr. č. 17: SWOT analýza

5.4 Návrh na posílení spokojenosti klientů

Firma celkově posílí, jestliže nabízí trvale vyšší kvalitu služeb ve srovnání s konkurencí. Dále je nutné zjistit, jaká jsou očekávání zákazníků, týkající se kvality. V případě služeb může však kvalita kolísat. Ta vždy závisí na vzájemné interakci zaměstnanců a zákazníka.

Hodnocení kvality služeb je komplikovanější tím, že hodnocení jednotlivých kritérií mohou být subjektivní.

Návrhy a doporučení vyplývající z provedené analýzy spokojenosti rodičů navštěvující plavecký klub jsou souhrnnými výstupy mé práce. Výsledky teoretické analýzy problému spokojenosti zákazníků a orientace na jejich potřeby jsou řešeny SWOT analýzou, dotazníkovým šetřením a rozhovory s kompetentními osobami.

Pro posílení spokojenosti klientů navrhujeme eliminovat nebo odstranit zjištěné nedostatky. Z dotazníku nám vyplynula celková nespokojenost s možností parkování v blízkosti centra. Ke spokojenosti by přispěla vyhrazená místa určená pouze pro návštěvníky klubu. Toto řešení je nutné vyjednat s odborem dopravy a s městem, jako majitelem komunikací.

Mezi další nejfrekventovanější připomínky patřila omezená možnost uložení kočárků. Vzhledem k tomu, že se klub nachází v rekonstruovaném městském domě, jsou možnosti rozšíření omezené.

V oblasti programové nám z dotazníků vyplynulo, že jsou rodiče s náplní služeb převážně spokojeni. Pro zpestření a rozšíření služeb však navrhujeme zavést do programu nový záchranný kurz, který zvyšuje prevenci proti tonutí. Vyškolený záchranník (instruktor) dlouhodobě připravuje rodiče na situace náhlého pádu dítěte do vody v oblečení. Účelem tohoto kurzu je formou hry nacvičit krizové situace a osvojit si způsob záchrany tonoucího a řešení kolizní situace.

Ke kvalitě instruktorů a cvičitelů měli rodiče jedinou výtku, že ne vždy se dodržují vymezené časy na jednotlivých lekcích. Toto je jedna z oblastí, na kterou musí instruktor dbát.

Dalším návrhem pro zkvalitnění spokojenosti klientů doporučujeme věnovat se častější aktualizaci internetových stránek popřípadě zavést rezervaci konkrétních služeb přes internet.

6 ZÁVĚR

Za padesát let vývoje plavání kojenců a batolat se doznalo v České republice výrazného zkvalitnění a rozšíření služeb po roce 1990.

Baby klub Juklík v Praze a klub Kenny v Třinci byly tehdy prvními středisky v České republice svého druhu. Poté se situace rychle měnila a zájem o tuto aktivitu stoupal. Plavání s malými dětmi bylo rozšířeno téměř do všech regionů a popularita této aktivity stále roste.

Pro provoz centra jsou vypracovány přesné a přísné požadavky a předpisy, které každé centrum musí splňovat. Ve vysokém konkurenčním prostředí je však především důležité nabízet pestrou škálu kvalitních služeb a přídatných programů, které zaujmou zákazníka a zvyšují kvalitu a tím spokojenost klienta.

Bakalářská práce mapuje stručnou historii plavání tohoto druhu v České republice a zabývá se jeho významem a dopadem na vývoj a všestranný rozvoj dětí. To vše se odráží do oblasti budoucího životního stylu dítěte a do životního způsobu dnešních mladých rodin.

Tato práce si kladla za cíl vyhodnotit stav a organizační požadavky výuky plavání kojenců a batolat vybraného Aqua klubu Orca v Jihlavě.

V praktické části zjišťujeme spokojenost zákazníka. Výsledky jsme získali na základě vypracovaného dotazníku, který byl rozdán přímo v klubu a rovněž přeposlán zákazníkům formou emailu. Návratnost vyplněných dotazníků dosáhla 60%.

Obecně lze konstatovat, že spokojenost zákazníků je vysoká a nově zřízené centrum převážně splňuje očekávání klientů a z profesního hlediska jsou splněny všechny předpisy.

Z výsledků empirického šetření byla SWOT analýza, která řeší silné a slabé stránky, možné příležitosti a hrozby provozovaného centra.

Pro splnění hlavních a dílčích cílů byl vytvořen návrh na zlepšení zjištěných nedostatků.

Mohu konstatovat, že se mi podařilo splnit vydefinovaný cíl bakalářské práce. Přínos spatřuji ve shromážděných připomínkách klientů k dané problematice. Práce by mohla mít pozitivní přínos pro provozovatele i uživatele Aqua klubu Orca.

7 SOUHRN

Úkolem teoretické části bylo seznámit potenciálního čtenáře s pojmy, charakteristikou a významem týkající se plavání kojenců a batolat. Další částí bylo zjištění počátků této aktivity a vývoj v České republice.

Prvním bodem při zpracování této bakalářské práce bylo vytvoření hrubé osnovy, podle které jsem začala vyhledávat dostupné informace. Literatura byla získána především z Univerzitní knihovny UP a z Knihovny Fakulty tělesné kultury v Olomouci. Na základě studia odborných zdrojů a literatury zabývající se plaváním kojenců a batolat byl vytvořen přehled teoretických poznatků týkající se provozu a organizačních požadavků pro provoz center. V práci se objevuje význam pohybové aktivity na vývoj dítěte se zdůrazněním na význam interakce mezi rodičem a dítětem v raném věku.

Druhým bodem bylo na základě nastudovaných materiálů vypracovat nestandardizovaný dotazník pro klienty a vyhodnotit jej metodou statistickou. Výzkumná část zjišťuje možnosti využívání plavání kojenců a batolat a jiných pohybových aktivit v aqua klubu Orca v Jihlavě. Ze zjištěných informací z předloženého dotazníku byly analyzovány názory a podněty klientů, podle kterých byla zhodnocena spokojenost klientů se službami a provozem klubu.

Na závěr jsou na základě získaných teoretických informací a dotazníkového šetření vypracovány výstupy práce a navrženy konkrétní opatření vedoucí k celkové spokojenosti uživatelů.

8 SUMMARY

The main project of this theoretical part was to take up a reader with concepts, characteristics and a meaning concerning to infants and crawlers swimming. Next up I put mind to origins and progressions of these activities in the Czech Republic.

Firstly I made a gross warp of this bachelor's work and after that I started to find reasonable informations. The necessary literature was taken mainly from the University Library UP and from Faculty of Physical Culture Library in Olomouc.

On the base study of special sources and literature conversant of infant and crawlers swimming was a theoretical survey created. It is concerned to duty and organizational demands for a functioning of centres. There is appearing a meaning of exercise activities for a children development, which insists on meaning interaction between a parent and his child in the early age.

The second point of this work was to work up a questionnaire for clients and to analyse it by a statistical method. The research part investigates possibilities and exploitations of infants and crawlers swimming and their exercise activities in the Aqua Club Orca in Jihlava. From abdaites dates through the questionares client's opinions and instigations were analysed and their satisfaction with services and a club operating was appraised.

In conclusion there are based on obtained theoretical informations and questionnaire conservation ways out are draughted, concrete steps which lead to general satisfaction of users are proposed.

9 REFERENČNÍ SEZNAM

- Ahrendt, L. C. (2001). *Motorische Frühstimulation durch Säuglingsschwimmen*. Dizertační práce, Köln: KPMG sports.
- Borová, B. a kol. (2000). *Cvičení předškolních dětí a rodičů s dětmi. Speciální učební texty I. Díl*. Praha: Česká asociace Sport pro všechny.
- Dvořáková, H. (2001). *Sportujeme s nejmenšími dětmi*. Praha: Olympia.
- Čechovská, I. (2007). *Plavání dětí s rodiči*. Praha: Grada Publishing.
- Čechovská, I. (2002). *Plavání dětí s rodiči*. Praha: Grada Publishing.
- Čihovský, J. (2006). *Sociologický výzkum*. Olomouc.
- Geist, B. (1992). *Sociologický slovník*. Praha: Victoria Publishing.
- Helus, Z. (2007). *Sociální psychologie pro pedagogy*. Grada Publishing.
- Hoch, M. (1980). *Učte děti plavat*. Praha: Olympia.
- Hodaň B., Dohnal T. (2005). *Rekreologie*. Olomouc: HANEX.
- Koch, J. (1986). *Výchova kojence v rodině*. Praha: Avicenum.
- Langmeier, J., Krejčířová, D. (2006). *Vývojová psychologie*, 2. vyd. Praha: Grada Publishing.
- Matějček, Z. (2005). *Prvních 6 let ve vývoji a výchově dítěte*. Praha: Grada publishing.
- Matuška, M. *Skripta Instruktor plavání kojenců, batolat a dětí předškolního věku*. Veřejná tělovýchovná škola Dobruška.
- Mikláňková, L. (2007). *Předplavecká příprava dětí předškolního věku a vybrané determinanty její úspěšnosti*, Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
- Patočka, O. (1965). *Abeceda otužování a plavání*. Bratislava: SV ČSTV.
- Pfeffer, S. (2003). *Rozvíjíme emoce dětí*. Praha: Portál.
- Vyhláška Ministerstva zdravotnictví č.135/2004 Sb. *Sbírka zákonů Ze dne 17. března 2004*, Praha: MZ.
- Zeibová, G. (1996). *Cvičíme s děťátkem: masáže, hry, gymnastika a plavání pro kojence v 1. roce života*. Praha: Ikar.

INTERNETOVÉ ZDROJE

- Plavacci. (2010). Retrieved 10.3.2010 from the World Wide Web:
http://www.plavacci.com/plavani_povidani.php
- Sobotková D., Jaroslava Dittrichová J. (2010). Retrieved 8.6. 2010 from the Word wide web:
<http://www.vitalia.cz/tiskove-zpravy/hra-ve-vyvoji-deti-v-prvnim-roce-zivota/>
<http://www.orcaclub.cz/>

10 PŘÍLOHY

Příloha č. 1. NÁVŠTĚVNÍ ŘÁD BAZÉNU

Vážení klienti,

návštěvní řád, který právě dostáváte, Vám v jednoduché a stručné formě přináší informace o chodu Aqua Clubu Orca. Seznámíte se s pravidly a doporučeními, které jsou koncipovány tak, aby Vám co nejvíce zpříjemnily dobu, kterou zde strávíte.

Aqua club Orca nabízí:

- Nejvyšší možnou kvalitu všech služeb
- Teplotu vody 31°C
- Čistotu všech vnitřních prostor
- Vysoce profesionální odborné vedení

Tuto nabídku služeb se snažíme ve všech bodech dodržovat, ale pouze s vaší pomocí lze dosáhnou plné spokojenosti všech návštěvníků. Prosíme vás proto o respektování a dodržování níže uvedených pravidel i hygienických požadavků. V případě nedodržení tohoto návštěvního řádu si Aqua club Orca vyhrazuje právo vyloučit klienta z kurzu bez možnosti finanční či jiné náhrady za neabsolvované lekce. Rádi přivítáme nové náměty a připomínky, které mohou obohatit kvalitu poskytovaných služeb.

Děkujeme za pochopení

Aqua club Orca

Do návštěvního řádu nelze zahrnout všechny možnosti a eventuality vzájemných vztahů.

Není-li eventualita zahrnuta v návštěvním řádu, věříme, že případné nesrovnalosti dokážeme vyřešit v souladu s právem a slušností.

1. Při vstupu do Aqua clubu Orca

Odevzdejte průkaz instruktorce (průkaz - vstupenka na danou aktivitu a zároveň doklad o zaplacení kurzovního).

Dětem do 10 let je povolen vstup pouze v doprovodu dospělé osoby starší 18 let. **Za**

bezpečnost dětí plně odpovídají rodiče (osoba doprovázející)

- Dostanete klíče k šatnám.
- Ve skříňkách v recepci zanecháte obuv.
- Do přilehlých prostor vstupujte bez obuvi nebo ve vlastní obuvi k tomu určené. V prostorách šaten se svléknete a oblečení uložíte do šatní skříňky, kterou zamknete.

DŮLEŽITÉ:

Aqua club Orca nabízí sportovní aktivity. Každý provádí úkon na své vlastní riziko, pokud se na daný cvik necítí, oznámí to instruktorce. **Mějte zvýšenou pozornost v prostorách bazénu**

a sprch. Podlahy jsou mokré a kluzké. Rodiče musejí mít zvýšenou pozornost při hlídání svých dětí, za které nesou plnou zodpovědnost. Je nutné své děti neustále hlídat, pozorovat a nenechávat bez dozoru!!! I V OSTATNÍCH PROSTORÁCH MĚJTE ZVÝŠENOU POZORNOST. JE PŘÍSNÝ ZÁKAZ CHODIT DO LEKCÍ SE ŽVÝKAČKOU ČI BONBÓNEM. Všem doporučujeme, z bezpečnostních důvodů, vstup do lekcí bez řetízků či náušnic. Za poranění a úrazy, které si návštěvník způsobí vlastní neopatrností nebo nedodržením tohoto návštěvního řádu, nenese provozovatel odpovědnost.

Zákaz vstupu do prostor areálu:

- Osobám postiženým horečkou, zánětem očních spojivek, přenosnými nemocemi, parazity, nemocemi provázenými výtokem a bacilonosičům.
- Osobám nacházejícím se v karanténě pro výskyt infekce, členům rodiny nebo příslušníkům domácností, v nichž se vyskytla přenosná nemoc a nemocný není izolován.
- Osobám zahmyzeným, opilým nebo pod vlivem drog.
- Zvířatům.

2. Vstup do sprch a bazénu

- Před vstupem do bazénu jsou všichni návštěvníci povinni umýt se mýdlem bez plavek
- Odlíčit se
- Dlouhé vlasy svázat do ohonu
- Klient nese odpovědnost za to, že netrpí žádnou infekční chorobou
- Všechny Vaše věci si zamykejte, Aqua club Orca za volně odložené věci nepřebírá zodpovědnost. Na lekce nedoporučujeme nosit žádné cenné věci.
- Do prostor sprch , bazénu a sauny je zákaz nosit předměty ze skla a jídlo.
- Po použití sprch je nutno osušit se na místě.
- Do prostor šaten nevstupujte v mokrých plavkách. **PLAVKY ŽDÍMEJTE VE SPRCHÁCH ČI DO UMYVADLA.**
- Na bazén stačí přijít cca 5 min před zahájením vaší lekce. Dřívějším příchodem je zbytečně narušena předcházející hodina.
- Filmování a focení je povoleno pouze pro soukromé účely, ale i v tomto případě je před vstupem do prostor podmínkou omytí nohou a převlečení do plavek.

Průkazy na uhrazené aktivity pro dospělé jsou přenosné.

Peníze za nevyčerpané hodiny nelze vracet ani převádět do dalších kurzů. V případě onemocnění instruktorky je zajištěno odborné suplování. Neuskuteční -li se kurz z provozních

důvodů zařízení/porucha/ bude nabídnuta náhradní hodina. Náhradní hodiny pro klienty se uskuteční pouze z důvodů absence zdravotní.

Kurzovné se platí předem formou předplatného.

Zakoupením kurzu a převzetím průkazky a převzetím dokladu o zaplacení stvrzujete, že jste se seznámili s návštěvním řádem, souhlasíte s ním a budete se jím řídit. Mezi Aqua clubem Orca a klientem vzniká vztah, který se řídí ustanovením Obchodního zákoníku. Vaše osobní údaje budou sloužit pouze k interním potřebám Aqua clubu Orca. Jejich shromažďování a uchování je realizováno v souladu se zákonem a. 101/2002 Sb., zákon o ochraně osobních údajů.

V Jihlavě, leden 2007

Příloha č. 2. MAPA KLUBU



Příloha č. 3. PŘIHLÁŠKA

PŘIHLÁŠKA



Jméno a příjmení dítěte:

Datum narození:

Jméno a příjmení rodičů:

Bydliště:

Telefon:

E - mail:

Potvrzuji, že jsem byl(a) seznámena s pokyny pro účastníky kurzu plavání kojenců, batolat a dětí předškolního věku a především s návštěvním řádem Aqua clubu ORCA, Smetanova 8, Jihlava. A svým podpisem stvrzuji, že se pokyny a tímto návštěvním řádem (který mi byl osobně předán provozovateli kurzu) budu řídit.

V případě nedodržení těchto pokynů beru na vědomí, že mohu být vyloučen(a) z kurzu plavání, a že mi nebudou vráceny náklady na výcvik, který jsem uhradil(a).

Při pobytu a pohybu v prostorách Aqua clubu ORCA (recepce, šatna, sprchy, bazén, herna, sauna, chodba) zodpovídám sám(a) za bezpečnost svého dítěte (dětí). Děti se v těchto prostorách bez doprovodu rodičů nesmí pohybovat samostatně – hrozí nebezpečí úrazu.

Dne: Podpis rodičů:

Souhlasím se zařazením dítěte do kurzu plavání.

Zdravotní stav:

Jméno ošetřujícího pediatra

Dne: Podpis pediatra:



Dotazník

Vážení rodiče!

Jsem studentkou 3. ročníku Fakulty tělesné kultury v Olomouci. Nyní pracuji na své bakalářské práci, jejíž součástí bude vyhodnocení otázek uvedených v tomto dotazníku, který je anonymní. Bakalářská práce je zaměřena na spokojenost klientů Aqua klubu Orca.

Děkuji Vám za spolupráci a pár minut Vašeho času!

Jana Marečková

(Vámi vybranou odpověď, prosím, **zakřížkujte**, případně vyplňte.)

1. Věk dítěte, kdy jste začali klub navštěvovat (v měsících): _____

2. Jak jste se o plaveckém klubu dozvěděli?

přátelé	internet	leták	doporučení lékaře	Jiné (doplňte)*

* _____

3. Jaké jsou hlavní důvody, které Vás vedou k využívání služeb právě tohoto centra?(max. 3 možnosti)

Dobře dostupná lokalita	
Na základě reklamy	
Doporučení lékaře	
Doporučení známých	

Finančně výhodné	
Profesionální přístup	
Zajímavé programy	
Vysoká kvalita poskytovaných služeb	
Kvalita instruktorů	
Jiné doplňte*	

*

4. Které služby, nabízené klubem využíváte a jak byste je ohodnotila? (1-výborně, 5-nedostačující)

	ANO	NE	hodnocení
Aquaerobic pro ženy			
Pronájem bazénu a sauny			
Saunování dětí a rodičů			
Bazárek			
Zpívání a hrátky pro děti			
Přednášky			
Plavání pro těhotné			
Plavání ve speciální vaničce			
Plavání ve velkém bazénu			

5. Jak byste hodnotil/a následující parametry? (doplňte slovně)

a) Možnost parkování:

b) Prostor na ukládání kočárků:

c) Vybavenost herny, pomůcek pro výuku, odkládací stoly:

d) Teplota vody v bazénu, vzduchu a čistota:

6. Kde hledáte informace a nabídky týkající se klubu? (max.2 možnosti)

www stránky	
z letáků	
na recepci	
od instruktorů	

7. Pokud jste již dříve navštěvovali některé služby plaveckého klubu Orca, prosíme o vyplnění následující otázky:

Vnímali jste některé změny od minulého období, kdy jste klub využíval/a?

Nyní jsem více spokojen/a	
Nic se nezměnilo	
Nyní jsem spíše nespokojen/a	
Jiné (doplňte) *	

* _____

8. Domníváte se, že byste v budoucnosti opět navštěvovala služby centra Orca?

Určitě ano	
Spíš ano	
Nejsem si jist, že ano	
Spíše ne	
Určitě ne	

9. Jste spokojen/a s cenou poskytovaných služeb?

Ano, kvalita služeb odpovídá ceně	
Ano, ale kvalita služeb by se měla zlepšit	
Cena služeb se mi zdá drahá	

10. Doporučili byste Aqua klub Orca svým známým a příbuzným?

Ano	Ne	Nejsem si jist, že ano

11. Co byste na plaveckém klubu rádi změnili nebo naopak pochválili?

Děkuji za Váš čas!



Příloha č. 5. CENÍK SLUŽEB

Plavání od 14 dnů do 4 měsíců	1. návštěva	Další návštěvy	
	250,-	200,-	
Plavání od 4 měsíců do 6 let (sourozenci 25% sleva)	1. kurz/za lekci	2. kurz/ za lekci	3.kurz/za lekci
	250,-	240,-	230,-
Aquaerobic	Za lekci		
	80,-		
Pronájem bazénu a sauny	Bazén/ 1hod	Sauna/1hod	
	600,-	500,-	
Zpívání pro děti	30,-		
Přednášky	80,-		